

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

09.03.2021

### Saksnummer

2020-03588

### Tjenesteytere

Kiwi.com

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Kiwi.com med Wizz Air og Widerøe t/r Bodø - Ålesund t/r.

Utreisen var separate billetter med Wizz Air via Oslo 22. desember 2020:

W6 4650 BOO OSL 08:30-10:05 ref: XCCIYC

W6 4653 OSL AES 15:30-16:30 ref: XDLNWM

Returen var gjennomgående billetter med Widerøe via Bergen 3. januar 2021:

WF457 AES BGO 18:20-19:05 ref: V36MYK

WF618 BGO BOO 20:00-21:35 ref: V36MYK

Den 17. november 2020 fikk klager informasjon fra reisebyrået Kiwi.com om at Wizz Airs flight W64653 fra Oslo til Ålesund kl 15.30 var kansellert, og at klager var booket på ny avgang dagen i forveien på kun denne strekningen. Dette var en umulig reiserute som ikke lot seg gjennomføre.

I tillegg var det ikke mulig for klager å fly dagen i forveien da hun jobber i Bodø.

Klager fikk 48 timer av Wizz Air til å bestemme seg for om hun ville kansellere reisen mot refusjon, eller å bli booket om. Klager valgte refusjon i form at kreditt til ny reise, og kansellerte hele reisen, også returen med Widerøe.

I ettertid viser det seg at Wizz Air kun har refundert den ene strekningen Oslo - Ålesund, mens resten av reisen er tapt. Klager stiller seg kritisk til dette og krever at beløpet for hele reisen refunderes, kroner 2 843,55.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

W6 4653 fra Oslo til Ålesund den 22. desember måtte dessverre flyttes fra 22. til 21. desember grunnet den pågående pandemien covid-19. Klager fikk i henhold til Wizz Airs regler og vilkår tilbud om å booke om billetten, eller motta refusjon i form av kreditt eller kontant tilbakebetaling. Klager valgte refusjon i form av kreditt. Dersom klager ønsker kan kreditten omgjøres til kontant refusjon, dette vil da utgjøre kroner 243,30.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

### **Nemnda bemerker**

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Nemnda legger til grunn at klager ble informert om ruteendringen mer enn 14 dager før avreise. Kanselleringen gir følgelig ingen rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Det fremkommer på klagers fremlagte reisedokumenter at hun har kjøpt tre separate billetter:

1. Bodø - Oslo med referanse XCCIYC (Wizz Air)
2. Oslo - Ålesund med referanse XDLNWM (Wizz Air)
3. Ålesund-Oslo-Bodø med referanse V36MYK (Widerøe)

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager har mottatt refusjon av strekningen som ble kansellert, men krever også full refusjon av strekningen Bodø-Oslo og returen Ålesund - Oslo - Bodø på separate billetter. Dette kan klager ikke gis medhold i.

Det var kun strekningen flyvningen Bodø-Oslo som det ble foretatt ruteendring (kansellering) på, og derfor er det kun denne reisen klager har krav på refusjon etter artikkel 8. Reisen Oslo- Ålesund var kjøpt på separat billett, og denne flyvningen gikk som normalt. Reisen med Widerøe (Ålesund-Oslo-Bodø) fikk også som normalt slik at klager heller ikke har krav på refusjon for denne i medhold av artikkel 8.

For øvrig kan ikke nemnda se at verken Wizz Air eller Kiwi.com er ansvarlig på annet grunnlag.

Nemnda mener derfor at klager ikke har rett på ytterligere refusjon.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)