

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

### Dato

21.08.2023

### Saksnummer

2022-03599

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med W6 1745 den 22. juli 2022 fra Gdansk til Bergen.

Flyvningen var først forsinket, men ble så kansellert rett før avgang. Klager ble tilbudt alternativ reise den 25. juli, noe som ikke passet for klager. Wizz Air sørget for hotellovernatting, og utstedte ny billett fra Gdansk til Oslo den 23. juli, da det ikke fantes alternativ flyvning til Bergen. Klager bestilte selv billetter med Norwegian fra Oslo til Bergen den 23. juli 2022.

Klager føler saken ikke er blitt realitetsbehandlet av selskapet, og påpeker at de har fått flere svar fra selskapet, hvor det både er blitt vist til feil flight nummer, og at refusjonsbeløpene har variert. Klager har ikke mottatt noe fra selskapet.

Klager krever standarderstatning, refusjon av utgifter til taxi fra og til flyplass i Gdansk (250 NOK), mat på Gardermoen (474 NOK), og flybillett fra Oslo til Bergen (4498 NOK).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Wizz Air har ikke fremmet tilsvaer, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR pr. person, til sammen 500 EUR.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke omrutet til endelig bestemmelsessted, men til Oslo. Klager har derfor krav på å få dekket omrutingskostnadene hun hadde for å komme til sitt endelige bestemmelsessted. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med 4498 NOK.

Ved kansellering og ombooking har klager også rett til forpleining ventetiden i henhold til EU-forordningen artikkel 9. Dette inkluderer blant annet måltider/forfriskninger, overnatting og transport mellom flyplass og hotell. Nemnda mener at klager har krav på erstatning for mat på Gardermoen, 474 NOK og taxi tur/retur flyplass til hotell i Gdansk, 250 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person og betaler erstatning til klager for mat og taxi, totalt 724 NOK, samt erstatter klagers utgifter til nye flybilletter med 4498 NOK.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)