

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter som følge av ruteendring

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03410

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Den 21. mai 2019 bestilte klager en billett hos Wizz Air for reise fra Stavanger til Budapest den 26. oktober 2019 og med retur Budapest - Stavanger den 29. oktober 2019. Hun skulle reise sammen med sin familie som bor i Stavanger og bestilte derfor separate tilslutningsbilletter med SAS og Widerøe for strekningene Bergen-Stavanger - Bergen.

Den 28. juli mottok klager informasjon fra Wizz Air om ruteendring på returbilletten fra Budapest til Stavanger. Denne var nå flyttet til 28. oktober, altså en dag tidligere hjemreise. Klager måtte derfor bestille ny tilslutningsbillett da den hun hadde kjøpt ikke var refunderbar. Den 12. august mottok klager nok en melding om ruteendring. Denne gangen var returreisen satt til 26. oktober kl. 11.05, mens utreisen 26. oktober kl. 14.15 var uendret. Returreisen var nå før utreisen og klager avbestilte derfor hele reisen. Hun klaget til Wizz Air den 16. august og krevde refusjon av Wizz Air-billetten, samt at de skulle dekke utgiftene hun hadde hatt til opprinnelig tilslutningsbillett og kjøp av nye billett som følge av ruteendringene som ikke gjorde det mulig å gjennomføre reisen. Wizz Air har refundert billetten til Budapest med NOK 848, men ikke dekket klagers utgifter til tilslutningsbilletter på NOK 2498.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air sendte beskjed om ruteendringene den 28. juli og den 12. august 2019. Klager ble dermed varslet mer enn 14 dager før avgang og selskapet kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om erstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Da klager tok kontakt med Wizz Air fikk hun valget mellom omruting eller refusjon av billetten. Wizz Air tilbyr ikke gjennomgående billetter og viser til sine reisevilkår punkt 15.2.1 der det fremgår at passasjerene selv må bære risikoen for å rekke andre flyvninger de måtte ha. Det følger videre av reisevilkårenes punkt 17.1.6 at Wizz Air ikke er ansvarlig

for følgetap av ruteendringen. Reisevilkårene er godkjent av klager gjennom bestilling av billetten på Wizz Airs nettsider. Klagers billett ble refundert med NOK 848 den 26. august 2019.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for sine ubenyttede tilslutningsbilletter.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til å foreta ruteendringer. En ruteendring innebærer imidlertid 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 avgangstid.

I dette tilfellet fikk klager beskjed om ruteendringen mer enn to måneder før avreise, og kanselleringen gir dermed ikke grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Dette er heller ikke krevd.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Klager hadde kjøpt separate og ikke gjennomgående billetter. Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Klager fikk beskjed om endringene den 28. juli og den 12. august, det vil si god tid før avreise den 26. oktober. Klager aksepterte den første ruteendringen selv om det medførte en dag tidligere hjemreise og ordnet selv ny tilslutningsbillett som passet med den nye hjemreisetiden. Da klager fikk den neste ruteendringen medførte dette at klagers hjemreise ville være samme dag som hun skulle reise til Budapest og dertil også på et tidspunkt som lå foran utreisetidspunktet.

Den 16. august kontaktet klager Wizz Air og fikk da, ifølge Wizz Air, valget mellom en omruting eller å få billetten refundert. Det er ikke opplyst hva klager eventuelt fikk av tilbud vedrørende omruting, og nemnda legger derfor til grunn at dette ikke var mulig innenfor klagers opprinnelige reisedatoer. Klager måtte avlyse reisen til Budapest og fikk dermed heller ikke benyttet tilslutningsbillettene mellom Bergen og Stavanger.

Ved å kjøpe separate tilslutningsbilletter i stedet for en gjennomgående billett tok klager en risiko. Flyselskapet har da ikke noe ansvar for å omrute passasjeren helt frem, som i dette tilfellet, til Bergen. Det kan ofte i utgangspunktet være billigere å kjøpe separate billetter, men skal man mellomlande for flybytte til neste destinasjon, er det sikreste å kjøpe gjennomgående billett.

Ruteendringer kan skape problemer og ekstra utgifter for den reisende. Etter nemndas praksis kan flyselskapet bli kjent ansvarlig for passasjerenes påregnelige tap som følge av dette. Wizz Air hadde to ruteendringer på klagers reise. Den første godtok klager, men

den siste medførte at det ikke lenger var noe reelt reisealternativ for klager, og nemnda mener derfor at klagers tap ved å ikke kunne benytte tilslutningsbillettene må anses som påregnelig for Wizz Air.

Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers tap som følge av ubenyttede av tilslutningsbilletter med NOK 2498.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Trtanportklagenemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers tap som følge av ubenyttede av tilslutningsbilletter med NOK 2498.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)