

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av ubenyttet billett grunnet ruteendring.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02354

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Den 15. juni 2020 bestilte klager en reise til sin samboer t/r Ålesund - Gdansk for reise 24. juni - 1. juli. Reisen ble bestilt fra klagers egen profil hos Wizz Air.

Utreisen gikk fint.

Den 25. juni mottok klager beskjed om ruteendring på returreisen; dato var endret fra 1. til 3. juli. Klager ønsket å akseptere ruteendringen, men fikk ikke gjort det på nettsiden til Wizz Air. Han kontaktet derfor flyselskapet per telefon. Han fikk bekreftet at hjemreise 3. juli nå var i orden. Klager måtte ringe Wizz Air fem ganger for å forsikre seg om at billetten var i orden. Til tross for at klager etter hver samtale fikk bekreftet at billetten var i orden, stod det fortsatt følgende melding på billetten: "ticket requires urgent action".

Klager tok ikke sjansen på at billetten ikke var i orden, og valgte å kansellere den for deretter å kjøpe en ny. Problemet nå var at refusjonen klager mottok på sin egen Wizz Air-konto kun kunne benyttes til å kjøpe billett til seg selv, ikke til andre.

Klager krever full refusjon av den ubenyttede flybilletten, kroner 1 332, samt kroner 298,57 i telefonutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight W6 1765 fra Gdansk til Ålesund den 1. juli 2020 måtte endres til ny dato 3. juli, som følge av den pågående Covid-19 pandemien. Ved ruteendringer kan passasjerer velge mellom tre alternativer:

- Ombooking av billetten
- Avbestille billetten og motta 120% av billettens verdi til kjøperens Wizz Air konto.
- Overføre beløpet fra Wizz Air konto til egen bankkonto, men da kun 100 % av billettens verdi.

Den 25. juni valgte klager første punkt, å akseptere ruteendringen.

Den 27. juni valgte han imidlertid deretter å kansellere billetten. Klager hadde kjøpt Wizz Plus Bundle som inkluderer Wizz Flex. Dette betyr at klager ved avbestilling av reisen får billettens verdi refundert til sin Wizz Air konto. Han har ikke mulighet til å overføre beløpet til sin bankkonto. Beløpet måtte benyttes til kjøp av ny reise innen 26. september 2020. Reisen kunne være på senere datoer. Wizz Air viser til sine regler og vilkår.

Wizz Air viser til EU-kommisjonens veileder vedrørende Covid-19 som bekrefter at pandemien er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Wizz Air kan ikke utbetale standarderstatning til klager da årsaken til ruteendringen var Covid-19, en ekstraordinær omstendighet utenfor Wizz Airs kontroll.

Wizz Air kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 25. juni, som er mindre enn to uker før avgang. Nemnda kan heller ikke se at Wizz Air i tilstrekkelig grad har godgjort at kanselleringen skyldtes Covid-19 pandemien. Klager har derfor rett til standarderstatning.

Det er uklart for nemnda hvorfor meldingen "ticket requires urgent action" ikke forsvant fra samboerens billett etter at Wizz Air muntlig hadde bekreftet at den nye avgangen var bekreftet. Nemnda finner det imidlertid mest sannsynlig at billetten var i orden, etter at flyselskapet hadde bekreftet dette fem ganger til klager.

Etter at klager først hadde akseptert ruteendringen, valgte han på eget initiativ å kansellere hjemreisen. Det er da billettens regler som gjelder. Klager hadde en ikke-refunderbar billett. Han hadde imidlertid kjøpt Wizz Plus Bundle som inkluderer Wizz Flex, som innebærer at klager kan benytte verdien av den kansellerte billetten til kjøpe av ny billett innen en gitt frist.

Nemnda kan ikke se at Wizz Air har opptrådt klanderverdig og kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av billetten .

I tillegg anbefaler nemnda at Wizz Air erstatter klagers utgifter til telefon på 298,57 kroner. Klager hadde, med hjemmel i artikkel 9 nr. 2 krav på dekning av to telefonsamtaler. Når dette ikke blir tilbudt kan klager kreve dette i ettertid. Utgiftene til telefonsamtale skal ikke samordnes etter artikkel 12.

Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 250 euro og 298,57 kroner i telefonutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 250 euro til klager, samt 298,57 kroner i telefonutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)