

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kanselleringer.

Dato

22.06.2023

Saksnummer

2023-00185

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Bergen til Gdansk den 25. juni 2022 med Wizz Airs flight W6 1746. Avgangen ble først forsinket, deretter kansellert. Klager ble booket om til å reise fra Bergen til Katowice samme dag med W6 1220, men også denne flyvningen ble kansellert.

Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter med Norwegian til PLN 3 855, ca EUR 827.

Klager har mottatt en reisekreditt knyttet til de ubenyttede flybillettene med PLN 1 093,6. Dette tilsvarer 120 % av summen klager betalte for billettene, og beløpet er tilgjengelig for kjøp av nye flybilletter på klagers Wizz Air konto. Opprinnelig pris klager betalt for flybillettene var PLN 1 766.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av nye flybilletter med Norwegian fra Bergen til Gdansk 3 855 PLN (ca 827 EUR).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Flight W6 1220 fra Bergen til Katowice den 25. juni 2022 ble kansellert på grunn av restriksjoner i flytrafikken.

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.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning mellom Bergen og Gdansk med W6 1746 den 25. juni 2023 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Wizz Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Wizz Air kan derfor ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen av W6 1746 skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning med EUR 250 per person, til sammen EUR 750 for tre personer.

Klager ble booket om til Katowice samme dag med W6 1220. Også denne flyvningen ble kansellert.

En passasjer kan ha krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Wizz Air har til klager forklart at W6 1220 fra Bergen til Katowice ble kansellert grunnet restriksjoner i flytrafikken. Uttalelsen er imidlertid ikke begrunnet nærmere eller dokumentert. Wizz Air kan derfor ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på ytterligere standarderstatning med EUR 250 per person, til sammen EUR 750 for tre personer.

Klager har krevet refusjon av utgifter til nye flybilletter, PLN 3 855.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av differansen mellom opprinnelig og ny flybillett.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og måtte kjøpe nye flybilletter med annet flyselskap til PLN 3 855. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Nemnda anbefaler etter dette at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 500 euro per person (til sammen 1 500 euro), samt refunderer hans utgifter til nye flybilletter. Til fradrag kommer prisen på de opprinnelige flybillettene. Verdivoucherne klager har mottatt kan da slettes.

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 til klager med 500 euro per person (til sammen 1 500 euro), samt refunderer hans utgifter til nye flybilletter med PLN 3 855. Til fradrag kommer prisen på de opprinnelige flybillettene. Verdivoucherne klager har mottatt kan da slettes.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)