

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

19.10.2022

### Saksnummer

2022-00421

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med Wizz Air fra Skopje til Sandefjord den 14. august 2021 (flynummer W6 7705). Planlagt avgangstid i henhold til reisedokumentet var kl. 13:05.

Klager med reisefølge ankom flyplassen cirka kl. 09:30 på avreisedagen. Innsjekksranken (for avlevering av bagasje) for klagers flyvning hadde ikke åpnet. Da den åpnet løp alle passasjerene for å stille seg i kø. Veldig mange passasjerer hadde glemt å fylle ut dokumentene de trengte for å reise inn i landet sitt. Klager bemerker at det er passasjerene selv som er ansvarlige for å fylle ut og ha riktige dokumenter for avreise, spesielt i en tid med pandemi. De ansatte i Wizz Air valgte likevel å hjelpe hver eneste passasjer med å fylle ut skjemaene. Hver enkelt innsjekk tok derfor alt for lang tid. Etter hvert mottok de beskjed om at ny avgangstid var satt til kl. 14:20.

Rett før kl. 13:00 ble noen italienere sluppet foran i køen fordi de hadde hastverk. På dette tidspunktet sto klager som nr. 4 i køen. Det var cirka 100 personer bak dem i køen. De Wizz Air ansatte forlot skranken uten å forklare hvorfor. Én time senere, kl. 14:00, kom de tilbake. De sa da at passasjerene hadde kommet for sent, og at flyet ville dra uten dem. De ansatte forlot så igjen skranken. Alle som ble nektet innsjekk/ombordstigning ble stående igjen uten noen form for assistanse. Klager ringte kundeservice. Det eneste de kunne gjøre var å sende klager en link slik at han kunne sende inn klage.

På bakgrunn av ovenstående mener klager at situasjonen som oppsto var Wizz Air sin feil. Klager med reisefølge var ikke for sent ute. Wizz Air skulle åpnet innsjekk tidligere. De skulle ikke hjulpet hver enkelt passasjer med å fylle ut innreiseskjemaer som de selv er ansvarlige for. Wizz Air skulle aldri ha overlatt de gjenstående passasjerene til seg selv uten noen form for assistanse.

Klager booket nye flybilletter med Wizz Air fra Orhid til Malmø den 17. august (kostnad 88896 MKD/makedonsk denar) og buss videre fra Malmø til Oslo (kostnad 1968,49 NOK).

Det er fremsatt krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter og refusjon av de nye billettene klager måtte kjøpe seg for å komme seg hjem til Norge (både flybilletter og bussbilletter). Det er i tillegg fremsatt krav om dekning av ekstrakostnadene klager fikk ved å måtte tilbringe tre ekstra dager i Nord-Makedonia (nye covid-tester på totalt 50 EUR og taxi som kostet 50 EUR). Det var ikke mulig å få kvitteringer for de to sistnevnte kjøpene.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Wizz Air leverte den 2. april 2022 en midlertidig beskjed om at de undersøker saken. Selskapet leverte senere et tilsvarende svar, og klager har fått anledning til å kommentere dette.

Wizz Air har kontaktet flyplassen i Skopje, som kunne informere om at de ikke har noen informasjon vedrørende nektet befordring av passasjerene i denne klagen. I denne saken, ettersom passasjerene mistet flyvning W6-7705 SKP-TRF den 14. august 2021, vises det til Wizz Air sine befordringsvilkår pkt. 9.1, 9-5, 9-11, 9.16.1, 9.16.2 15 9.16.3, 9.16.4 (tekst vedlagt).

Sett i lys av befordringsvilkårene mener Wizz Air at klager ikke har rett på kompensasjon, ettersom det ikke er tale om nektet ombordstigning. I slike tilfeller følger selskapet sine befordringsvilkår, jf. art. 6.5.2 "Dersom du kansellerer din bestilling innen 14 dager før planlagt avgangstid på din flyvning, vil du få refundert beløpet av totalbeløpet etter fratrekk for avgift for andre tjenester og "Seat Protection Fee".

Refunderbart beløp blir 2480 NOK per passasjer. Wizz Air kan refundere dette beløpet (9920 NOK) dersom bestiller av bookingen bekrefter.

Wizz Air ønsker å avklare angående vedlegg "03". Bestillingen er betalt med tre separate type betalinger, og Wizz Air kan refundere betalinger tilbake til deres opprinnelige betalingsmåte - for eksempel den første betalingen på 4745,00, er betalt kr med Wizz-kreditt og Wizz Air kan kun refundere disse tilbake til Wizz-kontoen. Kredittene er det imidlertid ikke inkludert i beregningen ovenfor. For de 9920 kr kan Wizz Air refundere dette beløpet til bankkontoen til klagers partner ettersom klagers kort er utløpt. Det siste kortet (til klager) har blitt brukt for en bagasjeavgift, som ikke er inkludert i beregningen ovenfor, derfor kan Wizz Air ikke refundere den beregnede betalingen til dette kortet. Siden dette ikke er et tilfelle av nektet ombordstigning, kan Wizz Air ikke refundere den nykjøpte Wizz Air-bestillingen - dessuten passasjerene benyttet denne reservasjonen.

Wizz Air vil påpeke at de ikke kan refundere COVID-testene, taxien fra Skopje-Resen på 50 EUR og kostnadene for 3 dager i Nord-Makedonia siden dette ikke er et tilfelle av nektet

ombordstigning og passasjerene ikke har oppgitt noe dokumentasjon på disse utgiftene. Wizz Air kan heller ikke refundere 1968,49 NOK for bussbillettene.

### **Nemnda bemerkar**

Sett i lys av dokumentasjonen og partenes forklaring i saken finner nemnda det sannsynliggjort at klager ikke fikk sjekket inn bagasjen i tide pga. bl.a lang kø i innsjekkingsskranken og at flere passasjerer ikke hadde reisedokumentene sine klare på forhånd. I henhold til klagers forklaring ankom klager flyplassen over tre timer før planlagt avgangstid. Innsjekkingsskranken hadde ikke åpnet på tidspunktet de ankom flyplassen.

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 [...]».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Nemnda mener at klager med reisefølge har rett på standarderstatning.

Det påpekes at Wizz Air oppgir på sine nettsider at innsjekking starter 2 timer og stenger 40 minutter før avgang. Etter nemndas syn er forordningens oppmøtevilkår dermed oppfylt i denne saken, hvor klager stilte seg i kø med en gang innsjekkingsskranken åpnet. Det vises også til fremlagt elektronisk boardingkort, hvor passasjerer anbefales oppmøte på flyplassen kl. 10:35, og levering av bagasjen kl. 11:05.

Basert på ovenstående mener nemnda at avvisningen av klager ved innsjekk er en «nektet ombordstigning» jf. artikkel 4 nr. 3 jf. artikkel 2 bokstav j og at det ikke finnes noen rimelig grunn for avvisningen. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person i henhold til EU-forordning 261/2004 (totalt 1600 EUR).

Ved nektet ombordstigning har passasjerer også rett på assistanse i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dette innebærer at en kan velge kostnadsfri ombooking til bestemmelsesstedet snarest mulig. Klager kontaktet først Wizz Air, men fikk ikke assistanse, og omrutet derfor seg selv. Det følger av fast nemndspraksis 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. Passasjerene skal ikke reise gratis. Nemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers utgifter til nye billetter til Sandefjord (88896 MKD/makedonsk denar + 1968,49 NOK). Dersom Wizz Air refunderer noe av de opprinnelige flybillettene kan det gjøres fratrekk for dette.

Nemnda vil til slutt vurdere ekstrakostnadene klager hadde til taxi (50 EUR) og nye covid-tester (50 EUR).

Nemnda mener Wizz Air bør dekke taxikostnaden fra Skopje til Resen som en del av assistansekravet etter EU-forordning 261/2004. Denne taxituren var nødvendig for å komme til flyplassen i Orhid (ny avgangsflyplass).

Nemnda mener at klager i dette tilfellet også skal ha dekket sine utgifter til nye covid-tester fordi behovet for disse er en direkte konsekvens av den nektede ombordstigningen og manglende bistand til omruting.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 400 EUR per person (totalt 1600 EUR), samt dekker kostnader til ny hjemtransport (88896 MKD/makedonsk denar + 1968,49 NOK). Wizz Air anbefales i tillegg å refundere klagers kostnad til taxi (50 EUR), samt 50 Euro for covid-test.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)