

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klagen gjelder krav om standarderstatning og refusjon av transportkostander grunnet kansellering.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-01769

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Wizz air flyvning W61622 den 05.05.2022 fra Harstad til Gdansk. Klager ble informert om at flyvningen var blitt kansellert den 06.05 klokken 01:01. Klager forteller at de ikke mottok noe informasjon fra flyselskapet om hvorfor flyet ble kansellert. Klager skriver til nemnda at de visste at flyet hadde landet i Bodø og tatt av for å hente passasjerene i Harstad før det plutselig snudde mot Polen.

Klager anfører videre at de ble gitt muligheten til omruting 08.05, men på grunn av jobb var det ikke mulig for reisefølget å bli i Polen til søndagen. Klager anfører i det vesentligste krav om standarderstatning på 400 euro per person og refusjon av ekstra transportkostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Til klager anfører Wizz Air at flyvning W61622 ble kansellert som følge av forhold utenfor flyselskapets kontroll og som må betegnes som ekstraordinære omstendigheter som selskapet ikke hefter for.

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 ikke fremmet tilsvar til nemnda i saken.

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.

Wizz Air har ikke fremmet tilsvær, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Basert på avstanden mellom Harstad og Gdansk har klager med reisefølge rett på 400 euro per person for kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 1. bokstav b

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

Klager ble tilbudt ombooking tre dager senere den 08.05.2022. Etter nemndas oppfatning er ikke dette snarest mulig, og nemnda mener at Wizz Air i dette tilfellet ikke har oppfylt omrutingsplikten. Wizz Air må derfor dekke klagers utgifter til nye billetter, dvs nye flybilletter med 4058 NOK samt bussbilletter fra Harstad til flyplassen 780 NOK Til fradrag kommer opprinnelige billetter dersom disse er refundert.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz air utbetaler 400 euro per person til klager, samt refunderer klagers oppståtte transportkostnader med NOK 4 838, med fradrag av allerede refundert beløp.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)