

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon av nyinnkjøpte flybilletter med SAS som følge av at Wizz Air innstilte alle innenriksruter i Norge.

Dato

30.03.2022

Saksnummer

2021-01789

Tjenesteytere

Wizz Air

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes to barn skulle reise med Wizz Air fra Stavanger til Trondheim den 24. juni 2021. Reisen ble bestilt via Supersaver.no. Pris for billettene var 408 kroner totalt.

Klager mottok beskjed den 28. mai 2021 fra Supersaver.no om at flyvningen var kansellert. Klager fikk valget mellom enten å bli booket om til en annen tilsvarende rute med Wizz Air, innenfor 14 dager før opprinnelig avreise og senest 30 dager etter, eller motta «Wizz credits», voucher, som deretter kunne omgjøres til pengerefusjon. Årsaken til kanselleringen ble ikke oppgitt, men det viste seg at Wizz Air innstilte alle innenriksruter i Norge, så omruting var ikke mulig. Klager fikk ikke tilbud om å reise med annet selskap. Klager ville ikke akseptere tilbud om voucher, da dette uansett ville medført at klager måtte kjøpe nye billetter med annet flyselskap som på avreisetidspunktet var vesentlig dyrere.

Klager ønsket omruting med annet flyselskap i tråd med flypassasjerers rettigheter, og kontaktet både Supersaver og Wizz Air for å finne en løsning. Supersaver viste til at de kun er en formidler av billettsalget, og at de ikke har ansvar utover det. Wizz Air har ikke svart på klagers skriftlige henvendelser. Klager ringte selskapet, og ble da informert om at det var kun billettutsteder som kunne gjøre endringer, og at hun måtte kontakte Supersaver.

Klager ble dermed fastlåst, og kjøpte nye billetter med SAS og betalte 1537 kroner. Klager mener at både Supersaver som er selger av billettene, og Wizz Air som utførende flyselskap, har ansvar i denne saken. Klager valgte å rette krav om erstatning til Wizz Air, da de som utførende luftfartsselskap har plikt til å tilby assistanse iht. forordningen.

Ved innsendelse av klage til Wizz Air, ble hun henvist til å benytte EU-kommisjonens nettbaserte klageportal ODR. ODR-portalene gir maksimalt 90 dager til dialog mellom partene og å komme til en løsning ved direktekontakt mellom partene. Wizz Air besvarte ikke henvendelsen innen 90 dager, så da gikk saken videre til å bruke et tvisteløsningsorgan. Her har man 30 dager til å bli enige om hvilket tvisteløsningsorgan som skal behandle saken. Fortsatt ingen respons fra Wizz Air innen disse 30 dager.

Klager krever å få erstattet utgifter på nyinnkjøpte billetter med SAS, totalt 1537 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har i det vesentlige anført:

Flyvningen W6 4660 fra Stavanger til Trondheim den 24. juni 2021 ble kansellert av kommersielle årsaker. Klager ble varslet om kanselleringen 28.05.2021 og 09.06.2021. Wizz Air viser til fremlagt dokumentasjon som viser dette.

Siden klager er blitt varslet om kanselleringen mer enn to uker før flyavgangen, har hun i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt ikke rett på erstatning.

I tråd med Wizz Airs generelle befordringsvilkår er passasjerer blitt tilbudt valget mellom følgende alternativer: å bli omrutet, å kansellere billetten mot å få 120 % av det betalte beløpet for flyvningen og 100 % av servicegebyrene refundert i form av Wizz-kreditt, eller å kansellere billetten mot å få full refusjon av det innbetalte beløpet for den kansellerte flyvningen

Passasjerer valgte den 16. juni å få refundert billetten mot å få 120% av det innbetalte beløpet overført til hennes Wizz Air konto. Beløpet 572,40 NOK ble overført til hennes konto.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av alternativ transport ettersom hun valgte å få refusjon.

Supersaver.no har informert om at de ikke kunne hjelpe klager med å booke om til annet selskap, da Wizz Air som er ansvarlig for billettene, kun tillater endringer innen eget selskap. I de tilfeller flyselskapet ikke kan tilby alternativ reise, skal kunden få refusjon. Klager må selv søke refusjon via Wizz Air, og dersom refusjonssøknaden blir godkjent, vil Supersaver.no sørge for å refundere klager. Supersaver.no kan ikke holdes ansvarlig for den avtalen som er inngått mellom klager og flyselskap. Supersaver.no kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye billetter med SAS.

Nemnda bemerker

Flyvningen med Wizz Air fra Stavanger til Trondheim den 24. juni 2021 (W6 4660) ble kansellert.

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, noe som er tilfellet i klagers sak. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerer uavhengig av ovenstående, gis valget mellom refusjon eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Nemnda mener at Wizz Air har omrutingsplikt i denne saken. Nemnda bemerker at plikten til å tilby omruting etter forordningens artikkel 8 ikke begrenser seg til eget selskap. Wizz Air tilbød etter nemndas syn ikke omruting i tråd med EU-forordning 261/2004 når omrutingen var begrenset til nye flyvninger med Wizz Air.

Basert på ovenstående anbefaler nemnda at Wizz Air dekker klagers utgifter til nye billetter med SAS (1537 NOK). Wizz Air har imidlertid anført at de har refundert de opprinnelige flybillettene i form av Wizz Air Credits, til klagers Wizz Air konto. Passasjerer skal ikke reise gratis. Wizz Air credits som ble utbetalt kan med dette slettes fra klagers konto.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers kostnader til å omrute seg på egenhånd grunnet kanselleringen av W6 4660, pålydende 1537 NOK. Refusjonen i form av Wizz-credit kan så slettes.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)