

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (21.12.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Wizz Air ikke utbetaler erstatningen til tross for at de har akseptert at denne skal utbetales.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering. Flyselskapet har anført kollisjon med fugl som årsak til kanselleringen.

Dato

28.09.2022

Saksnummer

2022-01084

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter med Wizz Air for å reise fra Tirana til Torp den 12. juni 2022. Etter en ruteendring ble flyvningen W6 6643 flyttet til 11. juni 2022. Planlagt ankomst var kl. 20.50 på Torp.

Ca. to timer før avreise med flyvningen fra Tirana den 11. juni 2022 fikk klager SMS med beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager mottok også en e-post fra Wizz Air med informasjon om valgmulighetene i forbindelse med kanselleringen. Klager anfører at hun ikke fikk tilbud om omruting fra Wizz Air. Klager anfører at de hørte med Wizz Airs samarbeidspartner på Tirana lufthavn, AlbSERVICE, som ga dem tilbud om å fly til Malmø. Klager anfører at dette ikke var aktuelt, og de kjøpte derfor billetter med Norwegian for å reise direkte til Oslo kl. 20.30 samme kveld. Klager betalte totalt 3 367,91 kroner for disse billettene.

Klager pådro seg i tillegg utgifter til mat og drikke på Tirana lufthavn pålydende henholdsvis 1420 og 1000 lek og på Oslo lufthavn pålydende 87 kroner. Videre hadde klager utgifter til transport fra Oslo lufthavn pålydende 398 kroner.

Til Wizz Airs tilsvar og tilbud anfører klager at det ikke ble informert om noen kollisjon med fugl i meldingene de fikk om kanselleringen, og de fikk ikke noen hjelp med omrutingen. Klager anfører at de brukte egne penger og hele lørdagen på å lete etter alternativer og at de kom frem åtte timer senere enn planlagt.

Klager krever 400 euro i standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen av flyvningen den 11. juni 2022.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har i det vesentlige anført følgende:

W6 6643 fra Tirana til Torp den 12. juni 2022 ble flyttet til 11. juni 2022 (etter en ruteendring). Klager ble varslet på e-post første gang den 6. mai 2022. Siden klager ble varslet mer enn to uker før avgang, har ikke klager rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for denne ruteendringen, jf. artikkel 5.

Klager ble i henhold til Wizz Airs generelle befordringsvilkår tilbudt valget mellom ombooking og refusjon i Wizz-kreditt eller penger. Klager valgte i stedet å akseptere ruteendringen.

Wizz Airs flyvning W6 6643 fra Tirana til Torp den 11. juni 2022 ble kansellert som følge av en kollisjon med fugl som berørte flymaskinen HA-LTB. Dette gjorde det umulig å gjennomføre flyvningen i henhold til oppsatt tid. Selskapets hovedprioritet var å sikre forsvarlig drift og å ivareta passasjerenes sikkerhet, og flymaskinen måtte undergå en obligatorisk inspeksjon. Det vises til fremlagt rapport fra skiftleder i forbindelse med hendelsen. Teknisk rapport vil bli fremlagt så snart denne er mottatt.

Wizz Air er ikke ansvarlig for å utbetale standarderstatning i tilfeller der en kansellering eller lengre forsinkelse skyldes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Wizz Air mener at klager ikke har rett på standarderstatning, siden kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått på tross av alle rimelige tiltak. Dette var forhold utenfor Wizz Airs kontroll.

Wizz Air gjør også oppmerksom på at i henhold til selskapets generelle prosedyrer mottar passasjerene ved driftsforstyrrelser utskrifter med informasjon om rettigheter og valgmuligheter. Disse er tilgjengelig på mer enn 30 språk på alle stasjoner i selskapets nettverk. I tilfelle av operasjonelle kanselleringer er ombookingsmuligheten også tilgjengelig på nettet, slik at kundene kan bestille en alternativ flyvning etter å ha logget seg inn, uten ekstra kostnader, dersom de ikke kan stå i kø ved billettsranken eller kontakte kundesenteret på telefon.

Passasjerene er blitt tilbudt valget mellom ombooking og refusjon, og i henhold til valget deres om å motta refusjon i Wizz-kreditt, er 39,98 euro blitt refundert til klagers Wizz-konto.

Wizz Air er villig til å refundere ekstra utgifter som påløp i forbindelse med denne situasjonen. For hotellovernatting kan selskapet tilby 398 kroner, og for mat og drikke kan selskapet tilby 2507 lek. For alternativ transport kan selskapet tilby mellomlegget mellom refusjonen (39,98 euro) og de nye flybillettene (3368 kroner, eller 327,12 euro), totalt 287,14 euro.

Nemnda bemerker

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager opprinnelig hadde bestilt en reise med Wizz Air fra Tirana til Torp den 12. juni 2022. Etter en ruteendring ble flyvningen flyttet til den 11. juni 2022. Da endringen skjedde mer enn 14 dager før avgang, har ikke klager rett på standarderstatning for denne endringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Klager har heller ikke krevd dette.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning for kanselleringen av den nye flyvningen fra Tirana til Torp med avgang den 11. juni 2022. Klager har fremlagt dokumentasjon som viser at flyvningen W6 6643 ble kansellert kort tid før avgang.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. I dette tilfellet har selskapet forklart at kanselleringen skyldes kollisjon med fugl. Dette vil normalt være å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda mener at dokumentasjonen fremlagt fra selskapet, skiftleders rapport som viser kollisjon med fugl på en tidligere flyvning, ikke er tilstrekkelig i dette tilfellet. Det er ingen dokumentasjon for hvilken betydning kollisjonen med fugl hadde for denne konkrete flyvningen eller hva som er blitt gjort med flyet etter kollisjonen med fugl. Nemnda bemerker at selskapet har fått muligheten til å sende inn ytterligere dokumentasjon, uten at dette er blitt gjort. Nemnda mener derfor at selskapet ikke har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått, og at klager har rett på 400 euro i standarderstatning for to personer for kanselleringen av flyvningen den 11. juni 2022.

Uavhengig av årsaken til kanselleringen skal flyselskapet i henhold til artikkel 5 nummer 1 bokstav a og b gi passasjerer valget mellom refusjon og omruting, jf. artikkel 8 nummer 1, og dekke rimelige utgifter til mat og drikke i ventetiden, jf. artikkel 9 nummer 1 bokstav a. Basert på klagers opplysninger og fremlagte dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager ønsket omruting og ikke ble tilbudt tilstrekkelig omruting av selskapet. Nemnda mener derfor at klager har rett på refusjon av mellomlegget mellom det hun har mottatt i refusjon for de opprinnelige billettene og det hun betalte for de nye flybillettene for å omrute seg selv. I tillegg mener nemnda at klager har rett på refusjon av utgiftene til mat og drikke i ventetiden på Tirana lufthavn, pålydende totalt 2420 lek. Klager har ikke rett på refusjon for transportutgiftene fra OSL, da dette er utgifter hun uansett ville hatt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler totalt 800 euro i standarderstatning og refunderer mellomlegget mellom de nye billettene med Norwegian og refundert beløp for de opprinnelige billettene, i tillegg til 2420 lek for matutgiftene i ventetiden på Tirana lufthavn.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)