

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon

Dato

25.04.2022

Saksnummer

2021-01841

Tjenesteytere

Wizz Air

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Den 10. desember 2021 skulle klager med reisefølge (til sammen fire personer) reise med Wizz Air fra Sandefjord til Tallinn (flynummer W6 1623). Planlagt retur var den 13. desember 2021 (flynummer W6 1624). Bookingene ble gjort via Travellink (to bookinger, med til sammen fire ulike PNR-nummer hos Wizz Air).

Den 22. september 2021 kl. 17:09 ble det gitt beskjed om kansellering. Klager fikk ikke vite årsaken. Den 2. november 2021 kontaktet han Travellink pr. telefon, som sa OK til refusjon. Like etter fikk de en e-post fra Travellink om at de måtte kontakte Wizz Air. Klager forsøkte å kontakte Wizz Air på flere måter uten å lykkes. I mail fra Wizz Air sto det at de måtte logge på sin konto for å håndtere saken. Alle forsøk på innlogging har vært mislykket. Det er ikke mulig å få passord.

Klager har fremsatt krav om erstatning og full refusjon av betalte billetter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har til tross for oppfordring ikke fremmet tilsvar i saken.

Wizz Air har anført følgende:

Etter å ha gjennomgått de fire bookingene kan Wizz Air bekrefte at W6 1623 fra Sandefjord til Tallinn den 10. desember 2021 og W6 1624 fra Tallinn til Sandefjord den 13. desember 2021 ble kansellert av kommersielle årsaker.

Kontaktpersonen i reservasjonen (klagers navn) ble informert om kanselleringene som følgende:

PNR nr. 1: den 22. september 2021, 10. november 2021 og 25. november 2021.

PNR nr. 2: den 24. september 2021, 10. november 2021 og 25. november 2021.
PNR nr. 3: den 23. september 2021, 13. november 2021 og 28. november 2021.
PNR nr. 4: den 24. september 2021, 13. november 2021 og 28. november 2021.

Det vises til skjermbilder fra Wizz Air sine systemer, som viser når varslene ble sendt. Klager har også lagt frem disse.

Ettersom kanselleringene ble meddelt mer enn to uker før avgangstid, har klager ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i).

I henhold til Wizz Air sine befordringsvilkår artikkel 15.1, 15.1.1 og 15.1.2 fikk klager tre alternativer: ombooking til annen Wizz Air flyvning på samme eller lignende rute innen 14 dager før eller 30 dager etter planlagt avgang, kansellering av bookingen mot Wizz Air credits (120% av verdien) eller kansellering av bookingen mot full refusjon av bookingen. I henhold til Wizz Air sine systemer ble billettene refundert i form av Wizz Air credits den 10. desember 2021 for to av PNRene og den 13. desember 2021 for de to andre bookingene. Det vises til skjermbilder fra Wizz Air sitt system.

Basert på ovenstående kan ikke Wizz Air se at noe ytterligere kompensasjon eller refusjon er berettiget.

Nemnda bemerkter

Én av tjenesteyterne i saken (Travellink) har ikke fremmet tilsvarende svar. Nemnda treffer vedtak basert på opplysningene fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Det er i denne saken tale om to bookinger hos Travellink, hvor hver av bookingene er satt sammen av to PNR-nummer. Slik nemnda ser det er det med dette tale om fire separate bookinger/reiser med Wizz Air. Ettersom reisene ikke er sammenhengende, må de rent juridisk vurderes hver for seg ved spørsmålet om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

I denne saken er det ingen tvist om at alle flyvningene ble kansellert. Wizz Air har bekreftet dette. Klager fikk beskjed om kanselleringene på alle bookingene minst to uker før avreise, og har således ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i).

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 har reisende krav på omruting eller refusjon etter eget valg ved kansellering av flyving.

Wizz Air har anført at bookingene ble refundert i form av Wizz Air Credits. Sekretariatet for Transportklagenemnda har forespurt klager om han trykket på lenkene eller foretok noen valg når det gjelder mailene han mottok fra Wizz Air med de ulike

refusjonsalternativene. Klager har svart at så vidt han vet, ble dette ikke gjort. Han fikk ikke noe kontakt.

Refusjon i form av kuponger, kreditt og lignende som et alternativ til ordinær refusjon, kan i henhold til EU-forordning 261/2004 kun gis dersom passasjerer samtykker til dette. Nemnda finner det ikke godtgjort at klager har samtykket til en slik type refusjon. Utstedelsen av Wizz Air credit kan skyldes at klager ikke foretok noe valg. Det vises blant annet til mail klager mottok den 10. desember kl. 09:54 gjeldende en av bookingene. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air refunderer klagers billetter i form av penger (direkte til klager). Wizz Air-kreditt for de fire bookingene kan deretter slettes. Nemnda bemerker at flyselskapet kun er ansvarlig for å utbetale prisen på selve flybillettene.

Dersom det etter refusjonen foreligger et restbeløp belastet av Travellink, mener nemnda at Travellink må refundere dette til klager. Nemnda bemerker at eventuelle vilkår Travellink måtte ha om gebyr for håndteringen, er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer klagers flybilletter med Wizz Air (totalt fire PNR) direkte til klager. Eventuell restsum (ikke en del av selve flybillettprisen) anbefales refundert av Travellink.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)