

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet endret rutetid.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2018-04667

Tjenesteytere

Wizz Air

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle reise med Wizz Air sin flyvning W61748 fra Stavanger til Gdansk den 4. mai 2018 kl.08:30.

Den 29. april 2018 lastet klager ned Wizz Air sin app. Hun oppdaget da at avgangstiden var flyttet til 3. mai 2018 kl. 13:45. Klager kontaktet Wizz Air som svarte at klager kunne få en ny reise innen 30 dager, og at de hadde sendt en e-post til klager med informasjon om ruteendringen. Klager ringte igjen Wizz Air senere på dagen, og fremmet krav om full refusjon av billettene. Klager anfører at de ikke mottok noen refusjon.

Det er for nemnda fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, til sammen 1000 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet Wizz Air har anført følgende:

Flyvning W61748 fra Stavanger til Gdansk var gjenstand for en ruteendring. Flyvningen ble flyttet fra 4. mai 2018 til 3. mai 2018. Wizz Air informerte klager om ruteendringen pr e-post. den 18. april 2018. Ettersom klager ble informert om ruteendringen over to uker før planlagt avgangstid, bortfaller retten til standardkompensasjon, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav c) i).

Klager ble i henhold til EU-forordning 261/2004 og Wizz Air sine befordringsvilkår tilbudt flere alternativer for omruting/refusjon som følge av ruteendringen. Klager kontaktet Wizz Air den 29. april 2018 og valgte full refusjon av billetten. Refusjonen ble igangsatt samme dag.

Basert på ovenstående informasjon mener Wizz Air at klager ikke har rett på noen kompensasjon.

Reisebyrået Supersaver har anført følgende:

Klager booket to separate enkeltbilletter fra Stavanger til Gdansk og Gdansk til Stavanger. Bestillingen ble foretatt på Supersaver sine hjemmesider den 26. januar 2018.

Supersaver kan bekrefte at det skjedde en ruteendring på klagers utreise. Supersaver er en formidler av flybilletter og kan med dette ikke holdes ansvarlige for ruteendringer, innstilte eller forsinkede fly. Dette ansvaret ligger på de respektive flyselskapene. Alle reisende er dessuten ansvarlige for å selv kontrollere sine oppdaterte flytider før avreise. Supersaver kan ikke holdes ansvarlig for klagers tap, da EU-forordning 261/2004 gjelder flyselskapet direkte.

Supersaver har nå refundert hele beløpet for klagers utreise på 3652,79 NOK.

Nemnda bemerkar

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. En ruteendring som her, anses som en kansellering. Kansellering gir grunnlag for standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Wizz Air anfører i sitt tilsvaret at klager ble informert om ruteendringen ved e-post den 18. april 2018, noe som vil si over to uker før avgangstid den 4. mai 2018. Det er fremlagt dokumentasjon fra Wizz Airs interne systemer i tillegg til en kopi av e-posten som skal ha blitt tilsendt klager. Det følger av loggen som Wizz Air har fremlagt at det ble sendt melding om ruteendringen til riktig epost adresse. Klager har selv oppgitt at hun forventet å få melding om ruteendringen til denne e-postadressen. Selve ordrebekreftelsen ble derimot sendt til en annen e-postadresse, men der fremgår det også at klager har lagt inn den alternative e-postadressen hun ønsket å få varsler tilsendt til.

Etter dette er nemnda kommet til at Wizz Air har dokumentert at de har sendt varsel om endring til korrekt adresse.

Nemnda legger med dette til grunn at klager har blitt informert om ruteendringen i tide, og nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)