

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert reise tur/retur Riga.

Dato

16.02.2023

Saksnummer

2022-01653

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billetter med Wizz Air for to voksne og et barn. De skulle reise fra Sandefjord Torp lufthavn til Riga den 12. juli 2022 og med returreise den 23. juli 2022. Den 7. juli fikk klager beskjed fra flyselskapet om at reisen var kansellert. Det ble ikke gitt noen forklaring og de ble tilbudt en ny reise den 30. oktober. Det passet ikke fordi de skulle på ferie og hadde planlagt dette lenge. De måtte derfor kjøre bil og ferge for å gjennomføre ferien sin.

Etter å ha sendt en klage til Wizz Air, fikk de til svar at de kunne få refundert kr 1996, men at standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 ikke ville utbetales.

Klager fastholder sitt krav om erstatning for ødelagt ferie.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

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 unnlatt å svare nemnda.

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. I dette tilfellet fikk klager beskjed den 7. juli om kanselleringen av hjemreisen som var planlagt 23. juli, altså mer enn to uker før avgang. Klager har

uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning for hjemreisen. Wizz Air har ikke dokumentert årsaken til utreisen den 12. juli 2022 ble kansellert. Klager og hennes medreisende har dermed rett til standarderstatning for kansellering av utreisen med 250 euro per person per strekning, totalt 750 euro.

Ved kansellering har passasjerer videre rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager opplyst at de fikk tilbud om omruting flere måneder frem i tid. Dette takket de nei til og ønsket derfor refusjon av billettprisen. Det er opplyst at Wizz Air har utbetalt et refusjonsbeløp på kr 1996, men ikke hva beløpet gjelder. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air refunderer hele billettprisen for de tre passasjerene dersom dette ikke er gjort.

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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 250 euro per person, totalt 750 euro, samt refunderer hele billettprisen for passasjerene dersom dette ikke er gjort.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)