

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

23.05.2023

### Saksnummer

2022-02298

### Tjenesteytere

Wizz Air

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise hjem fra Sarajevo til Torp med Wizz Air den 18. september 2022 med flyvning W6 4759. Pris t/r NOK 1736.

Den 16. september ble klager informert om at flyvningen var kansellert. Klager hevder han ikke ble tilbudt omruting. Han måtte derfor kjøpe nye flybilletter med Turkish Airlines via Istanbul med overnatting 17. - 18. september i Istanbul.

Klager ble påført følgende utgifter som følge av kanselleringen:

- Nye flybilletter med Turkish Airlines Sarajevo - Istanbul - Oslo: EUR 601.99
- Hotell i Istanbul: NOK 513
- Måltider i Istanbul totalt 245.08 TL = EUR 13.31
- Taxi Istanbul = EUR 60
- Taxi Sarajevo = EUR 20
- Tog etter ankomst Gardermoen = NOK 770

Forklaring på tog etter ankomst Gardermoen: NOK 440 for 2 personer fra Gardermoen til hjemsted. Deretter måtte klager ta tog fra hjemsted til Torp for å hente bilen, NOK 330, da opprinnelig flybillett gikk til Torp, mens de nye flybillettene klager kjøpte gikk til Gardermoen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotell, mat og transport Gardermoen - hjemsted og hjemsted - Torp.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet uttalt at W6 4759 ble kansellert grunnet ekstraordinære omstendigheter.

### **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.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Wizz Air har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har til klager uttalt at kanselleringen skyldtes en innsjekket passasjer ikke møtte til gate. Uttalelsen er imidlertid ikke begrunnet nærmere eller dokumentert. Wizz Air kan derfor ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning med 400 euro per person, til sammen 800 euro for to personer.

Klager har videre krevet refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotell, mat og transport.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting, og måtte kjøpe nye flybilletter til 601,99 euro som var en høyere pris enn de opprinnelige flybillettene. Klager har etter nemndas syn derfor krav på refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotell, mat og transport i Istanbul og Sarajevo.

Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer hans utgifter til nye flybilletter, hotell, mat og transport i Istanbul og Sarajevo. Dersom de opprinnelige returbillettene med Wizz Air er refundert, kommer disse til fradrag.

Klager har krevet refusjon av kostnader for transport fra Gardermoen til Torp, fordi klagers bil sto på Torp. Nemnda mener at klager har rett på å få dekket disse utgiftene

som en del av sine omrutingsutgifter. Klager fikk ikke hjelp til omruting, og måtte omrute seg selv til en annen flyplass enn der bilen stod. Nemnda mener at flyselskaper er ansvarlig for å dekke klagers utgifter til å komme seg til den flyplassen klager opprinnelig hadde billett til - altså Torp. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air utbetaler kr 770 for dette.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 400 euro per person, samt refusjon av nye flybilletter, hotell, mat og transport i Istanbul. Dersom de opprinnelige returbillettene med Wizz Air er refundert, kommer disse til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)