

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av hotellutgift som følge av kansellert reise.

### Dato

14.09.2023

### Saksnummer

2022-03319

### Tjenesteytere

Wizz Air

Travellink

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes søster hadde to billetter med Wizz Air og skulle reise fra Oslo til Budapest den 3. oktober og med retur den 5. oktober 2022. Det hadde bestilt og betalt kr 1926,69 for et hotellrom i to netter. Flyselskapet kansellerte reisen den 5. september 2022.

De har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og refusjon av utgiften til ubenyttet hotell, men ikke mottatt noe svar fra flyselskapet og heller ingen hjelp eller erstatning fra Travellink som de kjøpte billettene fra.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Travellink eller Wizz Air har 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 og Travellink 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 har klager oppgitt å ha fått beskjed om kanselleringen

den 5. september 2022, altså mer enn to uker før avgang. Klager og hennes medreisende har uavhengig av kanselleringens årsak derfor ikke rett til standarderstatning.

Dersom passasjerene ikke ønsker å endre reisedato skal billettprisen refunderes fullt ut, jf. forordningens artikkel 8 nr. 1 a). Dersom billettprisen i dette tilfellet ikke allerede er refundert, anbefaler nemnda at Wizz Air sørger for en refusjon enten direkte til passasjerene eller gjennom Travellink der billettene var kjøpt.

Nemnda oppfatter klagers tap som følge av ubenyttet hotellovernatting i Budapest som et krav om erstatning basert på luftfartsloven § 10-20.

Nemndas flertall - lederen og bransjerepresentantene - mener at utgift til hotellovernatting som ikke kan benyttes på grunn av kansellering ikke er en utgift som Wizz Air er ansvarlig for, fordi et slikt tap ikke er påregnelig for flyselskapet. Klager oppfordres til å undersøke mulig forsikringsdekning.

Mindretallet – forbrukerrepresentantene – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalt overnatting er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20.

Når det gjelder forhåndsbetalt overnatting viser mindretallet til at det er svært vanlig at en passasjer har forhåndsbestilt hotell på destinasjonen. Mindretallet viser til at det i tidligere nemndspraksis (jf. f.eks. FLYKN-2019-2244, FLYKN-2019-2486 og FLYKN-2019-4999) enstemmig ble uttalt følgende:

"Utgiften som kreves dekket [forhåndsbetalt hotellopphold] utgjør klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20."

Også nylig nemndspraksis viser at en samlet nemnd har ansett slike konsekvenser for å være påregnelige skadefølger, se blant annet FLYKN-2019-2486, FLYKN-2021-648, FLYKN-2021-692, FLYKN-2021-1289, FLYKN-2021-1464, FLYKN-2022-1567 og FLYKN-2022-1814.

Mindretallet kan ikke se at det har skjedd en utvikling i rettspraksis som skulle tilsi en endring i ovennevnte nemndspraksis, og mindretallet kan for øvrig ikke se at flertallets praksisendring har tilstrekkelig gode grunner for seg.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billettprisen fullt ut til klager, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)