

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av booking grunnet endringer i reisen.

Dato

23.03.2023

Saksnummer

2022-02309

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Wizz Air

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise hos Kiwi.com for to personer for å reise fra Oslo til Larnaca. Planlagt avreise var den 18. oktober 2022, og hjemreisen var den 28. oktober 2022. Utreisen var direkte fra Oslo til Larnaca med flyselskapet Norwegian, (DY1890 kl. 06:30-12:05) og hjemreisen via Warszawa med flyselskapene Wizz Air (W61552 12:05-14:35) og LOT Polish Airlines (LO483). Reisen kostet 8951,84 NOK.

Klager fikk beskjed om at reisen var endret. Flyvningen fra Larnaca til Warszawa var endret fra 28. oktober 2022 til 26. oktober 2022. De kunne betale nesten 9000 NOK for å komme seg hjem som planlagt, men dette hadde de ikke penger til. Forespørsel om refusjon ble dermed sendt inn og klager mottok bekreftelse på at refusjonsforespørselen var mottatt den 28. august 2022.

Klager krever å få refundert beløpet som ble betalt for reisen. Hele reisen er ubenyttet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda. Det samme gjelder flyselskapet Wizz Air.

Norwegian har anført følgende:

Vedrørende DY1890 den 18. oktober 2022 fra OSL-LCA for to passasjerer:

Klager krever refusjon av billetten. I henhold til billettreglene tilgjengelig på Norwegian sine hjemmesider, kan LowFare og LowFare+ billetter fullt ut refunderes dersom de avbestilles innen 24 timer etter bestilling. Etter 24 timer kan billetten avbestilles, men refusjon vil ikke bli gitt. Klager hadde en LowFare-billett. Det vises til fremlagt

dokumentasjon på dette. I henhold til Norwegian sine systemer ble billetten avbestilt senere enn 24 timer etter bestillingen. Ettersom klager ikke benyttet billetten er Norwegian villig til å utbetale skatter og avgifter i henhold til artikkel 12.5 i Norwegians befordringsvilkår: 404 NOK.

LOT Polish Airlines har anført følgende:

Klager hadde reservasjon for to personer på LO483 fra Warszawa den 28. oktober 2022. Billettene ble utstedt av ETRAVEL SERVICES SP Z O.O. Reservasjonen med LOT Polish Airlines var kun for flyvningen LO483 den 28. oktober 2022. Passasjerene hadde med dette separate bookinger for resten av flyvningene. Den 28. august 2022 fjernet reisebyrået segmentet for LO483 fra klagers reservasjon. Selve flyvningen, LO483 den 28. oktober 2022 var ikke forsinket eller kansellert, og tidene for flyvningen var de samme.

De ubenyttede billettene ble refundert i henhold til reglene for billettene og gjennomført av utsteder den 28. august 2022. I dette tilfellet er klager ikke berettiget full refusjon av billettene, ettersom LO483 opererte i henhold til rutetid.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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 (3). Kiwi.com og Wizz Air har ikke fremmet tilsvarende i saken.

Basert på partenes forklaring, informasjon og dokumentasjon legger nemnda til grunn at det var Wizz Air sin flyvning W61552 fra Larnaca til Warszawa med planlagt avgang den 28. oktober 2023 som ble endret/kansellert fra flyselskapets side. Det er usikkert for nemnda om det var en ruteendring eller kansellering, men ny avgang var to dager tidligere. Nemnda mener dette uansett må anses som en kansellering i EU-forordning 261/2004 sin forstand.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort i tilfeller hvor passasjerene har blitt informert om innstillingen mer enn to uker før avreise, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt. I dette tilfellet ble klager klar over innstillingen mer enn to uker før avreise. Klager har således ikke rett på standarderstatning. Klager har heller ikke krevd dette.

Uavhengig av om passasjeren har rett på standarderstatning, skal passasjeren tilbys valget mellom refusjon av billettprisen og omruting, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

Klager ble satt opp på en flyvning to dager tidligere. Dette kunne ikke klager godta. Det var ikke mulig å få noen annen omruting uten å betale for dette. Reisen ble ikke benyttet og klager sendte inn krav om refusjon av reisen.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Dette gjelder selv om reisen er bestilt via et reisebyrå.

Nemnda mener Wizz Air som opererende flyselskap på den kansellerte/endrede flyvningen som følge av brudd på omrutingsplikten, plikter å fullt ut refundere prisen for hele klagers reise i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Det vises til at klager kun fikk et tilbud om omruting på opprinnelig avreisedag mot å betale nærmere 9000 NOK. Dette førte til at klager ikke fikk benyttet billettene som var kjøpt. Refusjonskravet utgjør 8951,40 NOK.

Det må gjøres fradrag for refusjon av skatter og avgifter som klager måtte motta fra Norwegian og LOT Polish Airlines.

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.

Norwegian og LOT Polish Airlines anbefales å refundere refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede strekningene for sine respektive flyvninger.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air betaler 8951,40 NOK til klager, fratrukket refusjon av skatter og avgifter som klager måtte motta fra Norwegian og LOT Polish Airlines.

Norwegian og LOT Polish Airlines anbefales å refundere refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede strekningene for sine respektive flyvninger.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

