

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

154/12F

Tjenesteyter

Wizz Air

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Gdansk til Stavanger mandag den 21. november 2011 med W6 1747. Flyet ble kansellert, og årsaken som ble gitt var dårlig vær. Klager vil påpeke at det var fint vær den dagen, og at andre flyselskap hadde ruter fra Gdansk til Norge som opererte.

Klager ble tilbudt ny reise først fire dager senere! Da dette ikke var et alternativ for klager, måtte hun kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Klager krever erstatning for to nye billetter fra Gdansk til Stavanger, for tilsammen kroner 4 500.

Wizz Air har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Wizz Air i det vesentlige anført:

W6 1747 ble kansellert som følge av dårlige værforhold.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten motta full refusjon, kreditt på verdien av billetten samt 20 % av billettens verdi, eller ombooking til neste ledige avgang.

Klager ble tilbudt ombooking. Wizz Air, som er et lavprisselskap, kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om erstatning for kjøpe av ny billett med annet ikke-lavpris flyselskap.

Wizz Air ønsker å refundere klagers ubenyttede flybilletter dersom de ønsker dette.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker:

Saken gjelder krav om erstatning som følge av kansellering. Flyselskapenes representanter i nemnda er av den oppfatning at nemnda er avskåret for å behandle klagen da innstillingen skjedde i Polen. Etter disse representanters syn hører saken hjemme i polsk klagenemnd, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 22 første ledd.

Nemnda leder og forbrukernes representanter er av den oppfatning at klagen faller inn under nemndas kompetanseområde. Disse medlemmer peker på at saken gjelder krav om erstatning så vel etter forordningen som erstatning etter annet grunnlag og 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.

Klagen er forelagt Wizz Air Hungary ved nemndas brev av 29. mars 2012 med frist til 10. mai 2012 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Wizz Air Hungary har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flertallets avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Wizz Air har ikke nærmere underbygget påstanden om at innstillingen skyldtes værforholdene. De har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette rett til standardkompensasjon på 250 euro per person etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning plikter flyselskapet snarest mulig å tilby omruting på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Selskapet plikter videre å tilby innkvartering og mat frem til omrutingen finner sted. Klagerne ble tilbudt omruting fire dager senere. De valgte i stedet å kjøpe billetter med SAS. Det er opplyst at disse kostet om lag 4 500 kroner for to personer. Flertallet legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke var flygninger på tilsvarende transportvilkår før fire dager senere. Klagerne ble tilbudt denne omruting samt kost og losji i fire dager. Flertallet legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at omruting med SAS ikke ville påført Wizz Air særlig større utgifter enn om de skulle ha betalt hotell og mat for fire dager. Wizz Air burde i den foreliggende situasjon tilbudt klagerne omruting med SAS. Flertallet anbefaler at klagerne erstattes utgifter til alternativ hjemreise. Til fradrag går utgifter til opprinnelig billett med Wizz Air på strekningen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person med tillegg av NOK 2 250 per person. Til fradrag går kostnad til opprinnelig billett med Wizz Air på strekningen.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.