

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

09.03.2021

Saksnummer

2020-02991

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Szczecin den 7. juni 2020 kl 08.25 med Wizz Airs flight W6 2156. Den 3. juni ble klager informert om at flyet var kansellert.

Wizz Air tilbyr kun Wizz credits, men klager krever full refusjon i kontanter, HUF 43 500. Klager krever videre standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W6 2156 den 7. juni 2020 måtte kanselleres som følge av den pågående covid-19 pandemien.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Wizz Airs kontroll. Pandemien gjorde at alle land iverksatt restriksjoner som innreiseforbud, karantene, covid-19 testing, som gjorde det svært vanskelig for flyselskapene å gjennomføre sine flyprogram.

Klager betalte reisen med Wizz credits. I henhold til Wizz Airs regler og vilkår kan billetter betalt med Wizz credits ikke refunderes, og det er ikke mulig å omgjøre Wizz credits til kontanter. Wizz Air har i henhold til sine vilkår overført HUF 52 200 til klagers Wizz konto, dette tilsvarer 120 % av billettens verdi.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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 passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 3. juni, mindre enn to uker før avgang.

Wizz Air har uttalt at kanselleringen skyldtes covid-19 pandemien, og at flyselskapet derfor ikke er erstatningspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004. Flyselskapet har imidlertid ikke dokumentert uttalelsen, og heller ikke forsøkt å redegjøre for hvorfor akkurat klagers flyvning ble kansellert. Nemnda kan ikke se at selskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro per person.

Ved kansellering har klager også krav om omruting eller refusjon etter artikkel 8.

Refusjon skal i utgangspunktet utbetales kontant, ved elektronisk bankoverføring, bankgiro eller sjekk eller jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a jf. artikkel 7 nr. 3. Refusjon i form av Wizz Credits forutsetter at det er inngått en "skriftlig avtale med passasjerene" om dette f.eks. dersom dette er fastsatt i vilkårene passasjerene har akseptert ved å etablere en Wizz konto.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og bransjerepresentantene, mener at det er sannsynliggjort at Wizz Air og passasjerene har inngått en skriftlig avtale om at refusjon skal skje i Wizz Credits. Det vises til de fremlagte vilkårene fra Wizz Air som klager ikke har protestert på.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Wizz Air ikke har sannsynliggjort at det er inngått en skriftlig avtale. Det vises til at de fremlagte vilkårene er udaterte og det anses ikke sannsynliggjort at klageren har akseptert vilkårene slik de er fremlagt.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i at refusjonen skal utbetales i penger.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro til klager i standardkompensasjon. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)