

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

11.06.2020

Saksnummer

2019-02013

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

I januar 2019 booket klager en helgetur til Frankrike for å møte venner fra 26. til 28. april. Klager booket flyvningen fra Bergen til Nice (utreisen) med et annet flyselskap enn Wizz Air.

For returen booket klager en flyvning med Wizz Air fra Nice til Wien for kvelden den 28. april og en flyvning fra Wien til Bergen tidlig neste morgen, den 29. april.

Med den originale reiseruten skulle klager reise fra Nice kl. 21.00 den 28. april, overnatte i Wien, og ankomme Bergen kl. 08.40 mandag morgen den 29. april, og rukket et møte før lunsj. Flytiden for flyvningen fra Nice til Wien ble endret til tidligere på dagen, slik at klager ville miste masse tid med vennene sine (Formålet med turen). Flyvningen fra Wien til Bergen ble også endret betraktelig flere ganger. Klager ville ha mistet hele arbeidsdagen om han hadde benyttet seg av flybilletten. Klager måtte kjøpe nye flybilletter hos et annet flyselskap for å komme seg på jobb i tide. Dette kostet han 2085 NOK.

Klager skulle egentlig også booke hotell ved Oslo Lufthavn for mellomlandingene her på de nye flybillettene, men endte opp med å sove på en benk på flyplassen.

Klager krever refusjon av kostnadene til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Etter en nøyе undersøkelse av de to bookingene kan Wizz Air stadfeste at det var en ruteendring på flyvning 2850 fra NCE-VIE den 28. april 2019 hvor flyvningen ble flyttet fra 21.00 til 16.40 og for flyvning 2835 VIE-BGO den 29. april 2019 hvor det ble flyttet fra 06.05 til 17.05.

Klager ble informert om ruteendringen 27. februar, 28. februar, 14. mars og 15. mars 2019. Ettersom passasjerer har blitt informert om ruteendringen over to uker før avgangstid er han ikke berettiget standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5 punkt 1. bokstav c) i).

Wizz Air viser også til sine befordringsvilkår hvor det informeres om at det kan skje ruteendringer. Ved ruteendringer har en flere alternativer. Det vises her til flyselskapets befordringsvilkår og EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Ifølge Wizz Air sine systemer valgte klager alternativet full refusjon den 20. mars 2019 og totalbeløpet på 52,48 euro for begge bookingene ble refundert til klager.

Da klager ble tilbudt både omruting og refusjon, men valgte refusjon, kan ikke Wizz Air refundere klagers alternative transport eller hotell.

Nemnda bemerker

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at Wizz Air hadde anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Wizz Air informerte klager totalt fire ganger om kansellering mer enn to uker før planlagt avgangstid, i tiden fra 27. februar til 15. mars 2019. Ruteendringen gir således ikke rett til standarderstatning. Det er heller ikke krevet.

Ved kansellering kan passasjerer velge mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet, og refusjon av hele billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav a). I sine befordringsvilkår gir Wizz Air passasjerene også et tredje valgalternativ. Flyselskapet plikter å informere passasjerer om sine valgalternativer, jf. forordningens artikkel 14 punkt 2. Hva som utgjør "tilsvarende transportvilkår" avhenger av en skjønnsmessig vurdering av alle relevante forhold i det enkelte tilfelle, jf. Kommisjonens tolkningsveiledning til EU-forordning av 15. juni 2016 pkt. 4.2. Ved omruting kan flyselskapet således verken begrense passasjerens rett til omruting til å bare omfatte egne flyvninger og/eller til å bare omfatte direkte-flyvninger.

Slik nemnda ser det passet ikke de nye avgangstidene etter ruteendringen for klager. Samme dag som klager mottok den siste informasjonen om ruteendring (15. mars 2019) sendte han en epost til Wizz Air hvor han oppga at han hadde sjekket og funnet alternative flyvninger som passet for han. Slik nemnda ser det meddelte klager med dette at han ønsket omruting.

Wizz Air avslo omruting som ønsket med en uberettiget begrunnelse. Dokumentene gir ikke holdepunkter for å anta at Wizz Air presenterte klager for noe alternativt forslag til nye flyvninger på "tilsvarende transportvilkår" i henhold til EU-forordningen. Klager ble derved tvunget til å velge refusjon 20. mars 2019 etter at hans ønske om omruting ble avslått uten fyldestgjørende begrunnelse.

Nemnda finner at Wizz Air med dette ikke har oppfylt sin plikt til å omrute passasjerer snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, og anbefaler at Wizz Air refunderer klager sine utgifter til å omrute seg selv på egenhånd, med fradrag for de allerede refunderte, opprinnelige billetter med 52,48 Euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air betaler mellomlegget mellom opprinnelige og nye flybilletter; dvs NOK 2085 med fradrag av 52,48 Euro.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)