

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgift til ny billett som følge av feil informasjon fra flyselskapet angående avgangstid.

Dato

31.03.2022

Saksnummer

2021-01475

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett med Wizz Air og skulle reise fra Oslo til Gdansk den 7. august 2021 med W6 1784 som hadde planlagt avgang kl. 17.25. På avreisedagen mottok klager en e-post og sms fra Wizz Air der det sto at avreisedagen var endret og at ny avgang ville være den 8. august. Da klager kom til flyplassen dagen etter viste det seg at dette ikke stemte. Ingen på flyplassen eller hos Wizz Airs kundeservice visste hva som var skjedd. Klager ringte Wizz Air tre ganger og fikk alle gangene beskjed om at de ville ringe henne opp igjen, men det skjedde ikke. Da klager endelig kom i kontakt med Wizz Air og forklarte situasjonen fikk hun bekreftet at hun kunne kjøpe ny billett og få denne refundert, men at hun måtte sende en skriftlig klage. Etter noen uker fikk hun et ufullstendig svar på klagen og beskjed at hun ikke hadde krav på noe. Klager mener Wizz Air ikke har gitt klagen en reell behandling.

Klager måtte kjøpe ny billett med Norwegian og kom en hel dag senere enn planlagt til Polen. Klager mener Wizz Air har feilinformert henne og krever standarderstatning på 250 EUR i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Polen. Videre krever klager utgiften til ny billett med Norwegian refundert med 1279 NOK, samt opprinnelig billett som hun ikke fikk benyttet refundert med 205,20 PLN.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Airs flyvning med W6 1874 den 7. august 2021 ble forsinket med 43 minutter. Det vises til fremlagt trafikklogg for denne flyvningen. Det stemmer ikke at flyvningen ble endret til dagen etter, men at det var en forsinkelse som ville medføre at avgangstiden ville bli kl. 18.10. Det vises til e-posten som ble sendt passasjerene. Datoen er skrevet med "month/date/year" og klager må ha misforstått dette og antatt at det var ny avgang dagen etter.

Wizz Air finner ikke grunnlag for verken å utbetale standarderstatning eller refusjon av klagers utgifter i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Klager anfører at hun fikk opplyst at hennes flyvning fra Oslo til Gdansk den 7. august kl. 17.25 ble forsinket og at ny avgang var dagen etter kl. 18.10 i henhold til e-posten sendt fra Wizz Air. Flyselskapet har opplyst at flyvningen kun var 43 minutter forsinket, og at informasjonen om dette i e-posten som ble sendt klager må ha blitt misforstått fordi datoen var skrevet med måneden først, deretter dagen og til slutt årstallet.

Både klager og flyselskapet har lagt frem e-posten som ble sendt klager den 7. august 2021 kl. 09.19:

"Dear Customer,

At Wizz Air, your safety and comfort are our priority. We are committed to offering you a seamless travel experience along your WIZZ journey.

As an airline, however, we can at times be faced with situations, which lead to delays or cancellations, for which we sincerely apologize. We would like to assure you that we are taking all the necessary measures to minimize any inconvenience caused.

We regret to inform you that your flight W6 1784 OSL-GDN was delayed. The new estimated time of departure: 18:10, 8/07/2021.

Online check-in and airport check-in desks close as originally scheduled. Please pay attention to airport displays/announcements and monitor Flight Status on our website or mobile application for additional information.

You do not need to check-in again or re-print your boarding pass, if you have done it already and the flight departs on the same calendar day (unless otherwise advised by airport personnel). Once again, please accept our sincere apologies for any inconvenience you have encountered due to this situation.

Kind regards,

Wizz Air Customer Service"

E-posten er på engelsk og datoen er skrevet slik det er vanlig å skrive datoer på engelsk, altså som "måned-dag-år". Det er videre oppfordret til at passasjerene skal sjekke informasjonstavlene på flyplassen, samt forholde seg til de samme innsjekkingstidene som opprinnelig annonsert.

Etter nemndas oppfatning har klager misforstått informasjonen i e-posten, og trodd at avgangen var forsinket til neste dag. Dette er Wizz Air ikke ansvarlig for.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)