

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (17.07.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager informerer om at de ikke får kontakt med Wizz Air, og at de ikke har mottatt utbetaling.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter grunnet forsinkelse.

#### Dato

16.04.2024

#### Saksnummer

2023-02138

#### Tjenesteytere

Wizz Air

Kiwi.com

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, skulle reise med Wizz Air W94480 fra Tromsø til Porto via Luton den 8. februar 2023. Reisen ble bestilt gjennom nettbyrået Kiwi.com. Klager mottok beskjed fra Kiwi.com om at flyvningen Tromsø til Luton ikke lot seg gjennomføre og at de hadde forberedt alternativer til klager. Klager fikk ny reise dagen etter, 9. februar kl. 14:15.

Da klager ikke fikk reist den 8. februar som planlagt, måtte de finne overnatting. Klager fikk også utgifter til mat og transport fra og til flyplassen.

Klager understreker at de fikk beskjed fra bakkepersonalet i Tromsø om at de kunne booke hvilket som helst ledige hotell i byen på egenhånd, ettersom flyselskapet ikke hadde kapasitet til å finne overnatting til alle passasjerene. Passasjerene ble også flere ganger forsikret om at ekstrakostnadene som oppsto ville bli dekket.

Klager krever refundert sine ekstra utgifter i forbindelse med forsinkelsen og viser til EU-forordningen 261/2004 artikkel 9.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Wizz Air har anført følgende:

W94480 den 8. februar 2023 ble endret til 9. februar 2023 grunnet ugunstige værforhold i Tromsø, nærmere bestemt vindforhold som overskred grensene til flymaskinen. Det vises til fremlagte bevis.

Wizz Air iverksetter alle rimelige tiltak for å kunne operere flyvningene sine. Enkelte ganger er det likevel uheldige værforhold og uunngåelige uregelmessigheter som følge av dette. De aktuelle værforholdene er å anse som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager har med dette ikke krav på kompensasjon.

Wizz Air viser til Montrealkonvensjonen:

“(14) As under the Montreal Convention, obligations on operating air carriers should be limited or excluded in cases where an event has been caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken. Such circumstances may, in particular, occur in cases of political instability, meteorological conditions incompatible with the operation of the flight concerned, security risks, unexpected flight safety shortcomings and strikes that affect the operation of an operating air carrier”.

Det vises også til EU-forordning 261/2004:

“An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is caused by extraordinary circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken”.

Vedrørende andre utgifter vises det til Wizz Air sine vilkår:

17.1.6. Wizz Air is not liable for loss of profits, indirect or consequential damages. The limitations of liability of these General Conditions of Carriage are accepted by the Passenger in consideration of the amount paid for Wizz Air’s services.

Ved bestilling aksepterte klager Wizz Air sine vilkår.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager med reisefølge ankom Luton mer enn tre timer forsinket. Planlagt ankomsttid i Luton var kl. 14:40 den 8. februar 2023. Ankomst ble cirka et døgn senere.

Nemnda bemerker at en ved spørsmålet om rettigheter etter EU-forordning 261/2004 i denne saken må ta utgangspunkt i ruten Tromsø-Luton. Dette fordi reisen videre til Porto var på en separat booking hos flyselskapet.

Lengden på den aktuelle forsinkelsen gir klager rett på dekning av forpleining i ventetiden. Det vises til forordningens artikkel 6 og 9. Forpleining er noe en har rett på uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Passasjerer må gi flyselskapet en sjanse til å

ordne forpleining før en eventuelt foretar disposisjoner på egenhånd. Nemnda kan se at selskapet jobbet med å sørge for forpleining. Det er imidlertid ikke dokumentert at klager spesifikt fikk et tilbud som ble avslått. Klager har anført at de fikk beskjed om å booke selv. Wizz Air har etter det nemnda kan se ikke imøtegått dette. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air dekker klagers kostnader dokumentert med kvitteringer: transfer fra og til flyplassen grunnet forsinkelsen (204 NOK + 42 NOK), overnatting (3740 NOK) og mat (552 NOK + 147,95 NOK + 31 NOK).

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Wizz Air har anført at årsaken til forsinkelsen var værforholdene.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen. Nemnda mener at Wizz har sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes værforholdene i Tromsø (vind). Flyselskapet har videre dokumentert at de jobbet med å sørge for forpleining av passasjerene. Nemnda kan ikke se at det var noen rimelige tiltak som kunne blitt iverksatt for å forhindre forsinkelsen. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning grunnet uregelmessigheten.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i tillegg til dekning av forpleiningsutgiftene har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air dekker klagers forpleiningsutgifter: transfer (204 NOK + 42 NOK), overnatting (3740 NOK) og mat (552 NOK + 147,95 NOK + 31 NOK).

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)