

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

10.11.2022

Saksnummer

2022-00524

Tjenesteytere

Kiwi.com

Wizz Air

Alitalia

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Kiwi.com med Wizz Air og Alitalia fra Nice til Malta via Roma for reise den 6. oktober 2021. Billettene var separate og kostet til sammen kroner 794,35.

NCE FCO 13.30 - 14.35 Wizz Air flight W6 8300

FCO MLA 17.00 - 18.25 Alitalia flight AZ886

Dagen før avreise mottok klager epost fra Kiwi.com med informasjon om at flyvningen med Alitalia var kansellert.

Klager ble ikke tilbudt noen gjennomførbare alternativer, han valgte derfor å kansellere hele reisen og kjøpe nye separate billetter med Wizz Air og Ryanair fra Nice til Malta via Wien. Pris kroner 1 278,67.

Kiwi.com kunne bare tilby klager refusjon av Alitalia billetten med 15,29 euro i form av voucher. Klager fikk ikke benyttet voucheren ved kjøp av de nye billettene, da voucheren enda ikke var gjort tilgjengelig.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Alitalia har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Wizz Air har i det vesentlige uttalt:

Wizz Airs flyvning W6 8300 ble verken forsinket eller kansellert, klager ble heller ikke nektet ombordstigning. Det er derfor ikke grunnlag for utbetaling av standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Klager valgte å ikke bli med denne flyvningen. I henhold til Wizz Airs regler og vilkår artikkel 6.5.2. har en passasjer som kansellerer sin reise mindre enn 14 dager før avreise krav på refusjon av sin billett med fradrag av flyselskapets administrasjonsgebyr. I dette tilfellet kostet klagers flybillett 1,99 euro. Etter at administrasjonsgebyrene er trukket fra, er det dessverre ingen refusjon i dette tilfellet.

Nemnda 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.

Kiwi.com og Alitalia har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers og Wizz Airs anførsler til grunn.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Alitalia har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen av AZ886 fra Roma til Malta skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt iii).

Klager har fremsatt krav om refusjon av de ubenyttede flybillettene. Klager hadde kjøpt separate billetter, det vil si to ulike kontrakter med to forskjellige flyselskap.

Nemnda tar først for seg strekningen mellom Nice og Roma med Wizz Air. Da flyvningen med Wizz Air gikk etter ruteplanen, kan ikke nemnda se at klager har krav på refusjon av denne billetten.

Nemnda tar deretter for seg strekningen mellom Roma og Malta med Alitalia.

Klager hevder han ikke ble tilbudt en gjennomførbar omruting, og at han derfor måtte kjøpe seg ny billett.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Nemnda bemerker at det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen, også i de tilfeller hvor reisen er bestilt av et online reisebyrå. Nemnda mener derfor i utgangspunktet at Alitalia må refundere klagers opprinnelige flybillett fra Roma til Malta direkte til klager. Nemnda mener videre at Alitalia i utgangspunktet må refundere klagers utgifter til nye flybilletter mellom Nice og Malta med fradrag av hva den opprinnelige flybilletten mellom Roma og Malta kostet.

Etter nemndas syn er imidlertid ikke Alitalia underlagt klageordningen, jf. transportklagenemndforskriften § 1-7. Det vises til at selskapet ikke flyr i, til eller fra Norge. Det avgis derfor ingen anbefaling i saken.

Vedtak

Transportklagenemnda avgir ikke anbefaling i saken.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Edvin Gagnes (Flyr)