

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (30.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har opplyst at Wizz Air ikke vil følge vedtak.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

#### Dato

10.01.2023

#### Saksnummer

2022-02025

#### Tjenesteytere

Wizz Air

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) skulle reise fra Stavanger til Gdansk t/r den 25. - 31. mai 2022, pris kroner 6 000. Bookingreferanse SYG6HI. På avreisedagen mottok klager e-post fra Wizz Air om at flight W6 1748 fra Stavanger til Gdansk var kansellert.

Klager ble ikke tilbudt ombooking. Han lyktes ikke med å få kontakt med flyselskapet verken per telefon eller via deres nettside. Han måtte derfor kjøpe nye billetter med Norwegian dagen etter, pris kroner 13 160. Klager måtte også kjøpe nye returbilletter med Wizz Air for returen (PLN 1 962), da hans returbillett var blokkert av flyselskapet og kunne ikke benyttes.

Klager har mottatt PLN 1 608,86 til sin Wizz Account, selv om han ba om full refusjon til sitt kredittkort.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever videre full refusjon av nye flybillettene med Norwegian kroner 13 160, og med Wizz Air, PLN 1 962.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air ønsker å utbetale standarderstatning til klager med 250 euro per person for kanselleringen av W6 1748.

Klager fikk tilbud om å:

a) ombooke reisen

b) motta 120 % refusjon i WIZZ Credits som er tilgjengelig på klagers WIZZ Account.

c) etter at 120 % refusjon er lastet opp på klagers WIZZ Account, kan klager omgjøre beløpet til 100 % refusjon av opprinnelig betalt beløp. De 20 ekstra % vil ikke bli refundert.

Klager har i henhold til alternativ b) mottatt 120 % refusjon som ble gjort tilgjengelig på hans WIZZ Account med to års gyldighet.

Alternativ c) er ikke lenger tilgjengelig, da klager allerede har benyttet sine WIZZ credits.

Vedrørende klagers nye flybilletter fra Stavanger til Gdansk med Norwegian:

Klager ble tilbudt gratis ombooking, men valgte i stedet full refusjon og å booke ny billett på egen hånd med annet selskap. Wizz Air ønsker å refundere klagers utgifter til nye flybilletter opp til et rimelig beløp. Klagers flybilletter kostet NOK 6 000 (ca 570 euro). Wizz Air ønsker derfor å utbetale 570 euro til klager.

Klager krever videre refusjon for ny returbillett fra Gdansk til Stavanger med Wizz Air, PLN 1 962. Klager valgte å kansellere reservasjon SYG6HI, på den måten ble også returreisen kansellert. Klager har mottatt refusjon i WIZZ credits for denne reservasjonen som nevnt over.

Da klager har benyttet den nye returbilletten med Wizz Air, kan denne dessverre ikke refunderes.

### **Nemnda bemerker**

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.

Nemnda legger til grunn at W6 1748 ble kansellert, og at Wizz Air har tilbudt klager standarderstatning med 250 euro per person i henhold til forordningen.

Klager hevder han ikke ble tilbudt omruting, og at han derfor måtte kjøpe seg nye flybilletter fra Stavanger til Gdansk. Klager krever utgiftene til nye flybilletter refundert med kroner 13 160.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Refusjon i form av vouchere, herunder WIZZ credits, er akseptabelt kun dersom passasjerer har valgt dette.

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 merutgiftene til å selv sørge for omruting - mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett.

Wizz Air har lagt frem kopi av logg som viser at det ble sendt en e-post til klager den 25. mai 2022, og i e-posten som også klager har fremlagt, kommer det frem at klager ble tilbudt refusjon eller omruting ved å logge seg inn på Wizz Airs nettsider. Klager hevder han ikke lyktes med å komme i kontakt med flyselskapet per telefon eller ved å logge inn på nettsiden, og at han derfor måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap.

Det er uklart for nemnda hva som var årsaken til at klager ikke oppnådde kontakt med flyselskapet. Nemnda mener imidlertid at ved kansellering så kort tid før avreise burde Wizz Air ha kommet med et konkret ombookingsalternativ til klager med ny flyvning innen rimelig tid, og ikke overlate til passasjerer å starte prosessen med å komme i kontakt med flyselskapet for ombooking. Nemnda mener at Wizz Air i dette tilfellet ikke har oppfylt omrutingsplikten, og bør dekke klagers utgifter til nye flybilletter for utreisen.

Nemnda legger videre til grunn at klagers returbillett med W6 1747 fra Gdansk til Stavanger den 31. mai 2022 ble ugyldiggjort i forbindelse med kanselleringen av utreisebilletten. Klager krever full refusjon av nye flybilletter, PLN 1 962.

Wizz Air hevder klager selv kansellerte returbillettene, mens klager hevder dette ble gjort av Wizz Air. Flyselskapet som den profesjonelle part har etter nemndas syn bevisbyrden for at klager selv kansellerte returbillettene. Nemnda kan ikke se at Wizz Air har dokumentert at billettene ble kansellert av klager, og legger derfor klagers anførsler til grunn. Nemnda anbefaler etter dette at Wizz Air refunderer klagers utgifter til nye returbilletter med PLN 1 962.

Nemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro i standarderstatning per person som tilbudt for kanselleringen av W6 1748. Klager har også krav på dekning av sine merutgifter til egen omruting, NOK 13 160 for utreisen og PLN 1 962 for returreisen. Han skal imidlertid ikke reise gratis, slik at eventuell refusjon av den opprinnelige billetten kommer til fradrag. I den grad det har vært fortatt refusjon i WIZZ credits og klager allerede har benyttet disse, kommer dette også til fradrag i utbetalingen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Christine Alette Benum (Widerøe)