

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.
Covid-19-pandemien anført som årsak.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03384

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ålesund til Kaunas med W61645 den 21. september 2020. Klager bestilte og betalte reisen, men mottok aldri billetten/reservasjonsdokumentet. Det ble ikke gitt beskjed til klager om kansellering av denne reisen.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

W61645 Ålesund til Kaunas den 21. september 2020 ble kansellert grunnet den pågående pandemien og de kontinuerlige endringene i de ulike landene, i samsvar med EU-kommisjonens retningslinjer i forbindelse med passasjerenes rettigheter i lys av covid-19-situasjonen.

EU-kommisjonen anser i de nevnte retningslinjene at i tilfeller der myndighetene i et land iverksetter tiltak for å begrense smittespredningen, vil ikke slike tiltak inngå i den normale driften til selskapene. Dette vil altså være forhold utenfor flyselskapenes kontroll og anses som ekstraordinære omstendigheter i henhold til EU-forordning 261/2004, noe som fritar flyselskapene fra plikten til å utbetale standarderstatning i henhold til artikkel 7.

I henhold til Wizz Air sine generelle befordringsvilkår har klager fått tre forskjellige valg i forbindelse med kanselleringen. Dette ble sendt i en melding på e-post til klager den 11. september 2020. Den 11. oktober 2020 utbetalte Wizz Air til klager 59,98 euro for den kansellerte flyvningen.

Wizz Air mener det ikke er grunnlag at klager har rett på standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Wizz Air har anført at W61645 fra Ålesund til Kaunas den 21. september 2020 ble kansellert som følge av covid-19-pandemien og gjeldende restriksjoner. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette er nærmere dokumentert og mener derfor at det ikke er godgjort at klagers flyvning ble innstilt som følge av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda mener derfor at klager har rett på standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordningen for kanselleringen.

Passasjeren skal i tillegg tilbys valget mellom refusjon og omruting når flyselskapet kansellerer flyvningen, jf. EU-forordningen artikkel 8 nummer 1. I dette tilfellet har klager bedt om refusjon. Wizz Air har fremlagt dokumentasjon på at billetten er refundert. Klager har ikke bestridt dette. Nemnda legger således til grunn at klager har fått refusjon av den ubrukte billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)