

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for både utreisen og hjemreisen og refusjon av Wizz Air-kreditt i penger. Uklart om begge eller kun én flyvning ble kansellert.

Dato

06.12.2021

Saksnummer

2021-01003

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer skulle reise med W6 4667 fra Oslo til Stavanger den 26. mars 2021 og returnere med W6 4668 fra Stavanger til Oslo den 28. mars 2021. Den 23. mars 2021 fikk klager beskjed fra Wizz Air om det var skjedd en kansellering. Klager ba om refusjon i Wizz Air-kreditt, men anfører at han ikke får utbetalt dette til kredittkortet han opprinnelig brukte for å bestille billettene, da kortet ikke tillater overføringer fra utlandet.

Klager krever 250 euro i standarderstatning per person per flyvning, totalt 1000 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen. Videre krever han refusjon i penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har kun inngitt en midlertidig kommentar i saken, men har ikke inngitt noe endelig tilsvaer, på tross av anmodning om dette.

Nemnda bemerker

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaer i saken, på tross av anmodning om dette. Selskapet har kun inngitt en midlertidig kommentar om at de ventet på mer informasjon og ville inngi tilsvaer etter å ha mottatt denne. Selskapet har ikke fulgt opp, på tross av puring. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klager fikk beskjed om kanselleringen den 23. mars 2021. Dette var kun tre dager før klagers flyvning fra Oslo til Stavanger.

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 jf. artikkel 7. Wizz Air har ikke oppgitt noen årsak til kanselleringen. Flyselskapet har således ikke godtgjort at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har derfor rett til standarderstatning.

Spørsmålet er om klager har rett på standarderstatning for både utreisen og returen, eller kun for én av flyvningene. I fremlagt kanselleringsbeskjed fra Wizz Air står det «your flight» i entall, uten at dette er spesifisert noe nærmere. Det er uklart om det faktisk kun var én av flyvningene som ble kansellert, eller om dette er en standardformulering som sendes ut av selskapet uavhengig av antallet flyvninger som er kansellert i passasjerens bestilling. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, per flyvning som ble kansellert.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av Wizz Air-kreditt i penger. Av fremlagt dokumentasjon forstår nemnda det slik at klager valgte å motta 120 % av billettkostnaden i Wizz Air-kreditt, men nå vil ha refusjon i penger. Det fremgår videre av dokumentasjonen at Wizz Air gir passasjerene muligheten til å be om at Wizz Air-kreditten utbetales i penger, men passasjerer vil da ikke motta noe ekstra utover selve billettkostnaden. Nemnda forstår klagers anførsler slik at klager ikke får mottatt disse til opprinnelig betalingsmåte som følge av at det ikke kan overføres penger fra utlandet til dette kortet. Nemnda anbefaler derfor at Wizz Air gir klager muligheten til å oppgi en alternativ betalingsmåte som pengene kan refunderes til i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler 250 euro per passasjer per flyvning som ble kansellert. Videre anbefaler nemnda at Wizz Air gir klager muligheten til å oppgi en alternativ betalingsmåte som pengene kan refunderes til i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)