

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0678/15F

Tjenesteyter

Wizz Air

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise t/r Stavanger - Szczecin den 14. - 16. mai 2015. Flight W6 2156 fra Stavanger ble kansellert uten at klager fikk beskjed om dette på forhånd. Klager hadde bestilt reisen et halvt år i forveien, og måtte reise denne dagen grunnet viktige avtaler. Klager måtte kjøpe nye billetter med et annet selskap. Billigste billett ledig for tre personer var med SAS til kroner 17 865.

Klager krever refusjon av nye billetter, kroner 17 865.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Wizz Air har i det vesentlige anført:

W6 2156 ble kansellert av kommersielle årsaker, og klager ble booket om til ny avreise den 12. mai. Klager ble informert om ruteendringen flere ganger på oppgitt e-postadresse mer enn 14 dager før avreise, hendelsen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Wizz Air tilbyr kun ombooking til innen selskap eller med samarbeidende selskap, og kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav om kjøp av nye billetter med annet selskap. Dette i henhold til Wizz Airs regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest ved bestilling av reisen.

Wizz Air kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Wizz Airs brev.

Nemnda bemerker:

Ruteendring forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Nemnda anser dette kjent. Nemnda legger således til grunn at flyselskapet har anledning til å endre avgangstidene.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter nemndas vurdering er det ikke anledning til å begrense dette i vilkårene.

Det står påstand mot påstand om klager ble informert om endringen. Wizz Air har anført at det fremgår av deres datasystem at klager ble informert fem ganger. Wizz Air har ikke fremlagt utskrift av datasystemet som viser dette. Klager bestrider å ha mottatt melding. Klager har heller ikke mottatt informasjon på sms.

Nemnda legger til grunn at Wizz Air hadde så vel korrekt e-postadresse som telefonnummer til klager. Wizz air mottok ikke noe svar fra klager på de anførte e-poster.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Det hender at e-post ikke kommer frem. Mange aktører benytter derfor sms i tillegg til e-post når slik informasjon sendes ut. Wizz Air har ikke benyttet sms i dette tilfellet. Nemnda er av den oppfatning at Wizz Air burde ha søkt bekreftelse på at beskjeden var mottatt.

Det er vanskelig å sannsynliggjøre at en ikke har mottatt beskjed. Det er lettere å sannsynliggjøre at beskjed er gitt. Bevisbyrden bør derfor i første omgang påligge den part som lettest kan sannsynliggjøre sin påstand, her Wizz Air, som kunne ha fremlagt utskrift fra sitt datasystem. Etter en samlet vurdering, finner nemnda det mest sannsynlig at klager ikke ble informert om endringen. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Den manglende informasjon om endringen førte til at klager måtte kjøpe billetter med annet selskap for å komme frem til avtalt tid. Nemnda er av den oppfatning at Wizz Air plikter å erstatte klagers tap. Klager har opplyst at de rimeligste billettene kostet 17 865 kroner for tre personer. Wizz Air har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers tap, dvs. 17 865 kr, eventuelt fratrullet Wizz Air billetten dersom denne er refundert.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal gitt standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer utbetalt standarderstatningen til fradrag. I dette tilfellet er standarderstatning ikke utbetalt. Det innebærer at klager har rett til en erstatning på totalt 17 865 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Wizz Air utbetaler en erstatning på 17 865 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.