

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning, refusjon av ubenyttede billetter, samt refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2022-03463

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise den 25. juni 2022 med W6 1746 fra Bergen til Gdansk. Klager mottok melding om kansellering på avreisedagen, uten at årsak ble oppgitt.

Klager kjørte leiebil til Oslo samme dag, og kjøpte nye billetter med Norwegian fra Oslo til Gdansk den 26. juni 2022.

Wizz Air har tilbudt klager poeng som erstatning for kanselleringen, noe klager verken ønsker eller har bedt om. Wizz Air har ikke tilbudt å dekke klagers ekstra utgifter.

Klager krever standarderstatning, refusjon av kansellerte billetter, samt refusjon av ekstra påførte utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

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. transportklagenemndsforskriften § 5-3, tredje ledd. Wizz Air har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 ikke

fremmet tilsvaer, og har saaledes ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning med 250 EUR pr. person.

Ved kansellering har passasjeren også valget mellom omruting eller refusjon av flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble ikke omrutet og klager har derfor krav på erstatning for utgiftene til egen omruting, nye flybilletter (1 208 PLN) og leiebil og bensinutgifter (8 525 NOK). Nemnda bemerker at klager ikke også kan kreve refusjon av de opprinnelige flybillettene, da klager ikke skal reise gratis.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person og erstatter klagers utgifter til egen omruting, 1 208 PLN og 8 528 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)