

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad for Wizz Air-medlemskap.

Dato

07.11.2021

Saksnummer

2021-00951

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde flybilletter med Wizz Air tur/retur Haugesund-Gdansk. Planlagt utreise var med W6 1750 den 26. juli 2021, og retur med W6 1749 den 4. august 2021.

Den 17. juni 2021 fikk klager beskjed om at Wizz Air hadde endret utreisen til 2. august 2021. Klager ble ikke gitt noen forklaring på hvorfor. Han valgte å søke om refusjon av billettene, og mottok etterhvert dette. Klager fikk imidlertid ikke pengene tilbake for Wizz Air-medlemskapet. Dette er et medlemskap som gjør at en får avslag på billetter og bagasje.

Klager mener han også bør få refusjon av Wizz Air-medlemskapet pålydende 320 NOK, ettersom Wizz Air endret avgangen og klager ble nødt til å avbestille. Det var ikke noe poeng i å reise til Gdansk for kun to dager. Klager har ikke bruk for medlemskapet, da han ikke vet når han eventuelt skal reise med Wizz Air igjen. Klager mener at vilkårene er urimelige, og at Wizz Air bør lempe på de grunnet situasjonen med covid-19.

Klager bemerker i tillegg at han fikk beskjed om at det ville ta inntil 30 dager å få refusjon av flybillettene. Klager setter spørsmålstegn ved om dette ikke er alt for lang tid.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det var en ruteendring på W6 1750 HAU-GDN 26. juli 2021. Avreisedato ble endret til 2. august 2021. Klager ble gjort oppmerksom på endringen den 17. juni 2021. Klager ble med dette informert om endringen mer enn to uker før avreise, og har således ikke rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1, bokstav i).

I henhold til Wizz Air sine alminnelige befordringsvilkår (GCC) fikk klager følgende alternativer pr. e-post:

a) Ombooking på en annen flyvning operert av Wizz Air på samme, eller om nødvendig en sammenlignbar rute, innen 14 dager før eller 30 dager etter planlagt avgangsdato for den forsinkede/kansellerte ruten (avhengig av tilgjengelige seter).

b) Kanseller reisen mot kreditt (120% av prisen på kansellert flyvning og 100% av serviceavgifter). Samme for returreise dersom aktuelt.

c) Kanseller reisen og få full refusjon av kostnaden for den kansellerte flyvningen, og dersom aktuelt, for returreisen.

Den 22. juni 2021 ble refusjon av 436 NOK overført til klagers opprinnelige betalingsmetode. Avgiften for Wizz Air-medlemskap (320 NOK) er ikke refunderbar. Medlemskapet er årlig og kan fortsatt benyttes. Det vises til Wizz Air sine befordringsvilkår artikkel 16.1.1 og 6.5, hvor det står at bortsett fra det som er uttrykkelig nevnt i befordringsvilkårene, så er alle priser, skatter, avgifter og gebyrer for andre tjenester, ikke refunderbare. Videre står det at dersom en vil melde seg ut av Wizz Air-club, så er beløpet betalt for medlemskapet ikke refunderbart.

Nemnda bemerker

Ved kansellering kan en ha rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder imidlertid ikke i tilfeller hvor klager ble informert om kanselleringen over to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). Dette er tilfellet i foreliggende sak. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har i dette tilfellet krevd refusjon. Wizz Air har anført at refusjon av billetten ble iverksatt den 22. juni 2021. Klager har bekreftet å ha mottatt refusjon av billettene.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon av Wizz Air-medlemskapet pålydende 320 NOK.

Ved bestilling av flyreise og andre tjenester på nettet er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestillingen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen i utgangspunktet bindende.

Wizz Air har fremlagt utdrag fra sine vilkår, hvor det står at Wizz Air-medlemskapet ikke er refunderbart. Basert på selskapets vilkår har klager med dette ikke rett på refusjon av denne kostnaden.

Klager har imidlertid anført at Wizz Air sine er urimelige, og at de bør lempes i dette tilfellet. Det anføres at det var Wizz Air som kansellerte flyvningen sin. I tillegg er det en spesiell situasjon i Europa grunnet covid-19-pandemien.

Det fremgår av avtaleloven § 36 første ledd at: "En avtale kan helt eller delvis settes til side eller endres for så vidt det ville virke urimelig eller være i strid med god forretningsskikk å gjøre den gjeldende. Det samme gjelder ensidig bindende disposisjoner."

Det er i denne saken tale om et relativt lavt beløp, betalt for å kunne motta medlemsfordeler hos Wizz Air. Det fremstår som en alminnelig avtale som vil kunne være til fordel både for Wizz Air (som vil kunne få solgt flere flybilletter) og kunden selv (som vil kunne få rabatt på flybilletter og innsjekket bagasje). Terskelen for å sette til side en avtale som urimelig er meget høy. Nemnda kan ikke se at vilkårene i avtaleloven § 36 er oppfylt i denne saken. Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i kravet om refusjon av medlemsavgiften.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)