

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning for utgifter i forbindelse med kansellering.

Dato

31.05.2024

Saksnummer

2023-02621

Tjenesteytere

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager, 1 passasjer, skulle reise med Wizz Air W6 1516 fra Torp Sandefjord til Warszawa den 12. juli 2023. Klager mottok samme dag som avreise beskjed om kansellering.

Klager ble omrutet fra Torp Sandefjord til Gdansk tre dager senere, den 15. juli 2023, med W6 1744.

På grunn av kanselleringen og omrutingen tre dager senere har klager hatt ulike utgifter:

Buss (for ett barn): 370 NOK og 403,30 NOK

Taxi: 89,16 PLN og 82,49 PLN

Mat: 473 NOK + 415,43 NOK

Togbillett fra Sopot (Gdansk) til Warszawa: 71 PLN

Klager har fått refundert 112,94 PLN for utgifter til transport.

Klager krever erstatning for disse utgiftene, samt standarderstatning tilsvarende 250 EUR som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Wizz Air har ikke inngitt tilsvaret 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. transportklagenemndforskriften § 5-3. Nemnda legger til grunn at klager sin flyvning W6 1516 fra Torp Sandefjord til Warszawa den 12. juli 2023 ble kansellert.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Det er flyselskapet som har bevisbyrden for å godtgjøre at uregelmessigheten skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Wizz Air har ikke levert tilsvarende svar til nemnda, og har således ikke godtgjort at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter.

Nemnda er av den oppfatning at klager har krav på 250 EUR i standarderstatning.

Klager har fremmet krav om dekning av mat, utgifter til buss og taxi mellom Kristiansand og Torp Sandefjord.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 9 at en passasjer har rett til forpleining fra flyselskapet ved en kansellering. Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, har passasjerer krav på dekning av forpleiningsutgifter. Selskapets ansvar er avgrenset til hva som anses som «nødvendig, passende og rimelig» ut fra ventetidens lengde, jf. EU-domstolens avgjørelse i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Klager har fremlagt kvitteringer for mat på 415,43 NOK og 473 NOK. Sett hen til ventetiden på 3 dager er nemnda av den oppfatning at klagers utgifter til mat er å anse som nødvendig, passende og rimelig ut fra ventetidens lengde. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter på mat.

Klager har fremlagt kvittering på taxi og buss mellom flyplassen og sentrum der de bodde på totalt 773,30 NOK og 171,65 PLN. Nemnda mener at klager har en tapsbegrensningsplikt, men har rett til å få dekket kostnader til nødvendig transport mellom flyplass og innkvarteringsstedet, og bør benytte kollektivtransport der dette er mulig. Nemnda har ikke grunnlag for å mene at klager har brutt sin tapsbegrensningsplikt i denne saken. Klager har allerede mottatt 112,94 PLN for transportutgifter. Disse vil komme til fradrag ved utbetaling.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning for utgifter til tog fra Sopot til Warszawa på 71 PLN.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute kan strekke seg utover omruting innenfor eget selskap og samarbeidspartnere.

Det følger av fast nemndspraksis 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.

Nemnda legger til grunn at klager ble omrutet til Gdansk. Klager ble følgelig omrutet til en annen flyplass enn Warszawa og har rett på å få dekket transportkostnadene for å komme seg frem til endelig bestemmelsessted, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 3. Nemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter til egen omruting fra Sopot til Warszawa på 71 PLN.

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

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air utbetaler standarderstatning på 250 EUR, samt erstatter klagers utgifter til mat på totalt 888,43 NOK. Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air erstatter klagers utgifter til taxi og buss på 773,30 NOK og 171,65 PLN, med fradrag for 112,94 PLN som allerede er utbetalt. Transportklagenemnda anbefaler videre at klager sine utgifter til tog på 71 PLN erstattes av Wizz Air.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)