

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-00981

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Ibiza via Barcelona 25. september 2016 kl 16.20. Flight VY8539 fra Oslo til Barcelona ble cirka to timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Etter å ha stått flere timer i kø i Barcelona ble klager ombooket til neste fly kl 07.00 26. september. Klokken var da 03.30, så klager og hans reisefølge valgte å sove på flyplassen i stedet for å stå i ny kø for å skaffe hotell.

Klager ankom bestemmelsesstedet ti timer forsinket. Han fikk i løpet av hele ventetiden kun utlevert matkuponer på kroner 100 pr. person.

Klager har fått opplyst fra Avinor at årsaken til forsinkelsen var mangel på crew. Klager anser ikke dette som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 400 euro pr. person i henhold til EU-forordning 261/2004, totalt 1 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Fra tid til annen oppstår det uregelmessigheter utenfor flyselskapenes kontroll. Denne forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, og Vueling kan av den grunn ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Vueling har tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger da til grunn at klageren og reisefølget (til sammen fire personer) hadde gjennomgående billetter Oslo-Barcelona-Ibiza, og at de ankom sitt endelige bestemmelsessted Ibiza, over 10 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, gir passasjerene rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 6, jf artikkel 7, jf artikkel 5 nr 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Vueling har ikke gitt noen redegjørelse eller fremlagt noe dokumentasjon for at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1 600 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling utbetaler til klager en standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)