

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning da reisen ble kansellert.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

1094/15F

Tjenesteyter

Vueling

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle ha reist fra Bergen til Sal via Barcelona 26. september 2015 kl. 15:55 med VY8515 og VY7940. Klager fikk beskjed den 19. august om at disse strekningene var kansellert. Det ble ikke tilbudt noen alternativer for disse flyvningene. Klager har fått pengene tilbake for billettene som ble kansellert, dette skal klager nå ha mottatt.

Klager krever omruting eller erstatning for høyere kostnadsnivå for tilsvarende rute fra annen operatør. Klager krever også erstattet utgifter til forhåndsbetalt hotell.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vueling har i det vesentlige anført:

Vueling har av operasjonelle grunner lagt ned denne ruten. Klager ble informert om dette den 18. august, dvs. mer enn 15 dager før avreise, og kanselleringen gir da ikke rett til kompensasjon etter EU-forordningen.

Klager har fått refundert EUR 1 319,88 for flybillettene som ble kansellert. Dersom klager har hatt ekstra utlegg bes kvitteringer for disse sendt Vueling.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers ønske om erstatning av utgifter til hotell.

Det vises for øvrig til Vueling sitt 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 Vueling hadde anledning til å endre avgangstidene/legge ned ruten.

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.

Klager ble informert om endringen mer enn to uker før planlagt avreise. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering skal passasjeren ha valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, eller refusjon av hele billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Klager har opplyst at han ikke fikk dette valget, og at han kun fikk refundert billettprisen. Vueling har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

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. Tapet må sannsynliggjøres, fortrinnsvis ved fremleggelse av kvitteringer e.l.

Det fremgår ikke av saken om klager kjøpte nye billetter med Vueling eller annet selskap, om han fikk benyttet forhåndsbetalt hotell mv. Nemnda kan følgelig ikke ta stilling til omfanget av tapet. I den utstrekning klager måtte kjøpe nye billetter på tilsvarende transportvilkår med Vueling eller et annet selskap, bør han få erstattet eventuelle merutgifter. Om han ikke reiste, og dermed ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell, bør han etter nemndas vurdering få dekket hotellutgiftene.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Vueling erstatter klagers tap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.