

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

599/13F

Tjenesteyter

Vueling

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers fly fra Oslo til Barcelona den 30. juni 2013 med VY8539 ble kansellert. Klager fikk beskjed om at de var booket om til dagen etter via Berlin, og ble deretter innlosjert på hotell. Dagen etter viste det seg at klager likevel ikke hadde fått plass via Berlin. Han booket derfor nye billetter med Norwegian.

Klager har fått refundert ubenyttet flybillett.

Klager krever refusjon av ny billett med Norwegian, samt refusjon av matutgifter i ventetiden. Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Vueling har refundert klagers ubenyttede billett fra Oslo til Barcelona.

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.

Klagen er forelagt Vueling ved nemndas e-post av 26. September 2013 med frist til 7. november 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen Oslo-Barcelona ble kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Vueling har ikke gitt noen forklaring på kanselleringen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen girt følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at klagerne utbetales standarderstatning.

Vueling pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klagerne snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Vueling pliktet videre å tilby hotell og mat/forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Vueling tilbød omruting neste dag. Det viste seg at klagerne likevel ikke ble omrutet, og klagerne måtte selv kjøpe nye billetter med annet selskap. Nemnda anbefaler at Vueling erstatter klagers ekstraavgifter til flygningen, dvs. billettutgiftene til Norwegian med fradrag av Vueling-billettene. Nemnda anbefaler videre at Vueling erstatter klagerens utgifter til mat på flyplassen med kroner 721.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Vueling i tillegg erstatter klagerens ekstraavgifter til flybilletter og mat/forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.