

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (01.11.2022)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager opplyser at han ikke får kontakt med selskapet.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellerte billetter.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00519

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle opprinnelig reise tur-retur 12. – 22. november 2021 fra Oslo til Barcelona med Vueling Airlines. Reisen ble kjøpt gjennom Lastminute.com, og kostet totalt 1635 NOK.

Klager mottok beskjed den 1. oktober 2021 om at reisen ble endret til 8. november 2021. Klager mottok ny beskjed den 6. oktober 2021 om at utreisen var endret til 19. november 2021.

Klager ønsket ikke å reise på noen av disse alternativene, og søkte refusjon fra Lastminute.

Vueling Airlines har i e-post datert 1. oktober 2021 bekreftet at de har refundert 89.98 EUR til samme betalingskort som reisen ble betalt med.

Klager mottok melding fra Lastminute den 21. januar 2022 om at de ennå ikke har mottatt refusjon fra Vueling.

Klager krever full refusjon av den kansellerte reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Lastminute eller Vueling Airlines har tross oppfordring fremmet tilsvarende svar for nemnda.

Nemnda bemerkjer

Etter fast nemndspraksis innebærer en ruteendring en kansellering. Klagers reise ble kansellert av flyselskapet.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers fikk opplysninger om at flyvningen ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjeren valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har fått slikt tilbud og krever full refusjon av billettene.

Det følger av EU-forordningen at flyselskapet er ansvarssubjektet, selv i de tilfeller hvor reisen er bestilt via reisebyrå. Dette medfører at Vueling Airlines må refundere billetten direkte til klager, og eventuelt søke regress hos reisebyrået.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Vueling Airlines refunderer billetten fullt ut til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)