

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0730/15F

Tjenesteyter

Vueling

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Barcelona til Oslo den 4. mai 2015 kl. 11:55 med VY8538. Etter to timers venting om bord i flyet i påvente av annenpilot, ble passasjerene bedt om å forlate flyet. Etter flere timer i kø fikk klager sin bagasje og ble tilbudt ombooking to dager senere. Klager avslo og dro tilbake til hotellet de hadde bodd på. Her fikk de hjelp til å finne rimeligste fly hjem dagen etter med Finnair. Klager mistet en dags arbeidsfortjeneste.

Klager har i ettertid brukt mye tid på å komme i kontakt med Vueling for å få refundert sine utgifter uten å lykkes. Han har fått utbetalt kroner 3 000 fra sitt forsikringsselskap.

Klager krever diverse utgifter refundert, til sammen 995,79 euro og 150 kroner. Videre krever han standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for en dags tapt arbeidsfortjeneste for to personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vueling har i det vesentlige anført:

VY8538 ble kansellert som følge av værforholdene i Barcelona, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Vuelings kontroll.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at

det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Det står påstand mot påstand hvorfor flygningen ble kansellert. Vueling har ikke kommentert klagers anførsler. Nemnda finner saken uklar og er etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Vueling ikke har godtgjort at kanselleringen av denne flygningen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Vueling har etter nemndas vurdering heller ikke godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Vueling utbetaler erstatningen.

Ved kansellering plikter flyselskapet å tilby omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Flyselskapet plikter videre å informere passasjerene om sine rettigheter.

Det står påstand mot påstand om klagerne ble informert om sine rettigheter. Vueling tilbød omruting to dager senere. Dette var ikke akseptabelt for klagerne, og de valgte å kjøpe billetter med annet selskap. Nemnda legger til grunn at Vueling har refundert de ubenyttede Vueling-billettene. Nemnda anbefaler at Vueling erstatter klagerne eventuelle merutgifter til billetter med annet selskap.

Nemnda anbefaler videre at Vueling erstatter klagers hotellutgifter i Barcelona samt erstatter utgifter til mat og forfriskninger (ikke alkoholholdige drikke). Dette kommer i tillegg til standarderstatningen. Øvrige tap inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Det fremgår av saken at klager har mottatt 3 000 kroner fra sitt forsikringsselskap. Etter nemndas vurdering, må denne utbetaling komme til fradrag i oppgjøret fra Vueling i og med at det er klagerne tap som skal erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Vueling utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person samt erstatter klagerne dokumenterte utgifter til hotell, samt mat og forfriskninger. Nemnda anbefaler videre at Vueling erstatter klagerne eventuelle merutgifter til billetter med annet selskap. Til fradrag i erstatningen går 3 000 kroner som klagerne har fått utbetalt fra sitt forsikringsselskap.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.