

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

681/14F

Tjenesteyter

Vueling

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Barcelona den 25. juni 2014 kl. 15:55 med Vueling. Avgangen ble 4 ½ timer forsinket, og klager ble opplyst at dette skyldtes et teknisk problem.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Ved forsinkelser på mer enn 5 timer kan passasjerer velge å enten bli ombooket eller å avbryte reisen mot full refusjon.

Hendelsen klager viser til er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var streik den 25. juni. Streik er en ekstraordinær omstendighet utenfor Vuelings kontroll som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 22. juli 2014 med frist til 9. september 2014 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 ble forsinket med om lag fire og en halv time.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Vueling har opplyst at forsinkelsen skyldtes streik. EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Vueling har imidlertid ikke gitt noen nærmere opplysninger om streiken og hvorledes denne påvirket flygningen. De har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda bemerker at forsinkelsen gir rett til standardkompensasjon selv om klager i dette tilfellet valgte å avbryte reisen.

Klager har anført at de ikke ble informert om sine rettigheter. Vueling har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Vueling har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen artikkel 14.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling utbetaler en standardkompensasjon på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.