

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i tillegg til refusjon av både nyinnkjøpte og ubenyttede billetter.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-01005

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise med Vueling Airlines fra Oslo til Vigo via Barcelona den 29. september 2021. Reisens totalkostnad var 846, 74 EUR.

VY8539 fra Oslo til Barcelona ble kansellert, uten at klager var blitt informert. Klager fikk ingen hjelp fra flyselskapet. Klager booket selv nye billetter fra Vueling med avreise den 1. oktober, og betalte 1416.96 EUR.

Klager krever standarderstatning, refusjon av de nyinnkjøpte og de ubenyttede billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling Airlines har anført følgende:

Klager ble informert om endring den 25. august 2021. VY8539 ble endret til 27. september 2021. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Da klager fikk melding om endring mer enn 14 dager før avreise, har de ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. I dette tilfellet kan vi ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon og refusjon av utgifter.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Barcelona 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).

Klager krever videre refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

I dette tilfellet ble klager tilbudt ombooking på ny flyvning samtidig som hun ble informert om ruteendringen. Klager fikk imidlertid ikke med seg informasjonen om ruteendringen. Flyselskapet kan etter nemndas syn ikke lastes for dette. Dersom klager hadde lest informasjonen om ruteendringen hadde hun hatt rett og mulighet til å endre den nye avgangstiden dersom denne ikke passet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Klager har krav på refusjon av de opprinnelige og ubenyttede flybillettene, og anbefaler at disse refunderes dersom dette ikke allerede er gjort.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente på eventuelt refusjonsbeløp iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold. Nemnda anbefaler at Vueling Airlines refunderer klagers opprinnelige og ubenyttede flybilletter dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)