

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billetter i forbindelse med omruting.

Dato

20.10.2020

Saksnummer

2020-00780

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Oslo til Barcelona med Vueling Airlines' flyvning VY8539 den 27. desember 2019 kl. 11.35. Den 27. september fikk klager vite at flyet var kansellert. Vueling Airlines har svart klager at kanselleringen skyldtes uforutsette hendelser de ikke har ansvar for. Klager anfører at dette ikke stemmer, og at det viste seg at flyselskapet solgte billetter til en flyreise de ikke har i vinterhalvåret. Klager viser til dokumentasjon på at ruten ikke gjenopptas før i april.

Klager fikk ikke noe omrutingstilbud, kun generell informasjon. Vueling Airlines refunderte heller ikke billetten automatisk eller ga erstatning automatisk.

Klager krever erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager måtte reise før på dagen, hvilket var slitsomt for klager grunnet helse. Hun måtte i tillegg betale mye mer for den nye billetten. Opprinnelig billett kostet 875,10 NOK. Ny billett kostet 1629 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 at flyselskapene ikke plikter å utbetale standarderstatning i tilfeller hvor ruteendringen/kanselleringen er meddelt passasjerene i god tid i forveien. Informasjon om kansellering av Vueling Airlines' flyvning VY8539 den 27. desember 2019 ble meddelt klager tilstrekkelig tid i forveien. Av samme grunn vil Vueling Airlines ikke dekke klagers utgifter til alternativ transport.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerene rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerene har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 punkt 1 bokstav c) punkt i). I dette tilfellet fikk klager

beskjed om kanselleringen den 27. september og altså mer enn to uker før avgang. Klager har derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Klager har opplyst at hun ved kanselleringen kun fikk en e-post med generell informasjon. Hun fikk ikke noe tilbud om alternativ reise, og mottok generelt ufullstendig og mangelfull informasjon om dette. Hun har opplyst at det ikke var mulig å komme i kontakt med Vueling Airlines. Klager gikk til innkjøp av nye flybilletter med Norwegian på egen hånd. Dette kostet 1629 NOK.

Nemnda finner det ikke godtgjort at Vueling Airlines har tilbudt klager omruting i henhold til EU-forordning 261/2004.

I tilfeller hvor en passasjer har hatt merkostnader til omruting på egen hånd og tapet finnes dekningsmessig etter EU-forordningen, trekkes eventuelt refundert beløp for de opprinnelige flybilletter fra erstatningsbeløpet. Klager får da utbetalt mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett. Da klager har fått refundert sin opprinnelige billett, skal dette trekkes fra beløpet for ny flybillett. Nemnda anbefaler at Vueling Airlines dekker klagers tap på 754 NOK.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling Airlines dekker klagers tap på 754 NOK for ny flybillett.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)