

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av billetter grunnet kansellering av rute.

Dato

28.05.2014

Saksnummer

115/14F

Tjenesteyter

Vueling

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Bergen til Pamplona via Barcelona og retur til London for reise 6. - 15. oktober 2013. Dagen før avreise kontaktet klager Vueling for å sjekke hvor mye bagasje han kunne ta med, og fikk da beskjed om at ruten mellom Barcelona og Pamplona var lagt ned.

Klager kontaktet Vueling per telefon, men fikk beskjed om å sende en e-post. Klager sendte e-post, men fikk ikke svar. Han så ingen annen utvei enn å kjøpe nye billetter med et annet selskap siden han skulle reise dagen etter.

Vueling hevder de har sendt klager en e-post, men klager bestrider dette.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per strekning, samt full refusjon av ubenyttede billetter med Vueling. Klager krever også refusjon av nye billetter, kroner 7 586.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vueling har i det vesentlige anført:

Da Vueling bestemte å legge ned ruten mellom Barcelona og Pamplona informerte de klager på hans oppgitte e-post adresse.

Vueling ønsker å tilby klager standarderstatning 250 euro per strekning. Vueling har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Vuelings brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Vueling kansellerte så vel utreisen som hjemreisen.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Kanselleringene skyldtes ruteendringer. Vueling har ikke godtgjort at dette var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringene gir etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per strekning (over 1 500 kilometer). Nemnda anbefaler at Vueling utbetaler standarderstatning.

Klager har i tillegg rett til refusjon av hele billettprisen. Nemnda forstår det slik at denne nå er refundert.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klager hadde avtale med Vueling om flygning fra Bergen til Pamplona med retur til London. Vueling brøt denne avtalen. Vueling plikter å erstatte det tap klager dermed ble påført. Det fremgår av saken at de opprinnelige billettene med Vueling kostet NOK 2 521 mens billettene klager måtte kjøpe med BEA kostet NOK 7 222, dvs. NOK 4 701 mer.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal imidlertid standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Nemnda bemerker avslutningsvis at Vuelings klagebehandling i saken er kritikkverdig. Nemnda viser spesielt til Vuelings endrede forklaringer.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling utbetaler 800 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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.