

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

14.03.2017

### Saksnummer

2016-00589

### Tjenesteytere

Vueling Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Stavanger til Lisboa via Barcelona for reise den 29. mars 2016 med Vueling. Da klager ankom Barcelona fikk hun beskjed om at flyet videre til Lisboa var kansellert. Klager ble ikke forklart hva som var årsaken til kanselleringen, hun ble heller ikke informert om sine rettigheter. Klager ble tilbudt ny avgang to dager senere, samt innlosjering på hotell.

Klager bestilte reisen hos Gotogate. I henhold til reisebyråets vilkår må klager ta saken direkte med flyselskapet ved eventuelle uregelmessigheter. De gangene klager har vært i kontakt med Vueling per telefon sier flyselskapet at klager må forholde seg til Gotogate. Vueling har, til tross for flere purringer, ikke avgitt skriftlig svar til klager.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7.

Flyselskapet Vueling Airlines har i dette tilfellet ikke oppgitt noen årsak til kanselleringen. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at det foreligger omstendigheter som fritar det fra erstatningsansvar.

Standarderstatningen skal utmåles i henhold til avstanden til det endelige bestemmelsesstedet. Klageren hadde kjøpt gjennomgående billett fra Stavanger til

Lisboa via Barcelona. På grunn av kanselleringen av flygningen fra Barcelona, kom hun to dager forsinket frem til Lisboa. Hun er da berettiget en standarderstatning på 400 euro.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling Airlines betaler standarderstatning til klageren med 400 euro.

**Nemndas representanter**

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)