

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett grunnet kansellering som følge av ruteendring.

### Dato

06.12.2021

### Saksnummer

2021-01249

### Tjenesteytere

Vueling Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Madrid via Barcelona den 30. mai 2021 kl 11.20 med ankomst kl 19.00 med VY8539 og VY1008. Billetten var gjennomgående og bestilt direkte hos Vueling. Pris 177,74 euro inkludert bagasje (1 koffert).

Den 4. mai mottok klager epost fra Vueling om at flyvningene var endret til den 2. juni. Klager valgte å avslå, da det ikke passet å reise tre dager senere. Han måtte kjøpe ny billett med annet selskap, pris 174,76 euro og bagasje 35 euro, til sammen 209,76 euro. Klager har mottatt refusjon av den opprinnelige billetten.

Klager har fremsatt krav om mellomlegg mellom opprinnelig og ny billett med 32 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Madrid 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). Dette er heller ikke krevet.

Nemnda legger til grunn at klager pådro seg utgifter til ny og dyrere billett.

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

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Det fremkommer av sakens dokumenter at Vueling tilbød klager ny flyvning tre dager etter opprinnelig flyvning. Nemnda kan ikke se at Vueling har tilbudt klager omruting snarest mulig i dette tilfellet. Nemnda mener at Vueling derfor må dekke prisdifferansen mellom klagers opprinnelige reise med Vueling, og den nye billetten klager har kjøpt hos annet selskap. Nemnda finner støtte i EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.2.

Nemnda anbefaler derfor at Vueling refunderer klagers merutgifter med 32 euro.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at at Vueling refunderer mellomlegget mellom opprinnelig og ny billett med 32 euro.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)