

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

05.06.2023

Saksnummer

2022-03167

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise med Vueling fra Bergen til Vigo via Barcelona for reise den 19. oktober 2022, pris EUR 120,98.

Den 6. september mottok klager en e-post fra Vueling med informasjon om at flyvningen var kansellert, og at klager var booket om på ny flyvning den 15. oktober, fire dager tidligere. Dette passet ikke for klager. Klager fant en ny rute via Paris og Barcelona med Vueling, men det var ikke mulig å booke denne som en gjennomgående reise. Klager kontaktet Vueling, men fikk ingen hjelp til ombooking.

Klager endte opp med å kjøpe nye flybilletter med andre flyselskap:

Flyr Bergen - Alicante pris NOK 1 234

Air Europa Alicante - Madrid - Vigo, pris EUR 68,06

På avreisedagen ble Flyr flyet kraftig forsinket grunnet droneaktivitet over Flesland lufthavn, klager mistet derfor sin videreforbindelse med Air Europa. Klager måtte kjøpe nye flybilletter med Iberia, og de eneste som var ledige var på business klasse:

Iberia Alicante - Madrid - Vigo, pris EUR 464,80

Klager krever utgiftene refundert, NOK 1 234 + EUR 532,86.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget, da klager ble informert om ruteendringen mer enn to uker før avreise.

Klager fikk tilbud om å endre reisen til andre datoer, men hun valgte å avslå.

Vueling har refundert klagers ubenyttede flybillett med EUR 120,98, men kan ikke imøtekomme krav om refusjon av nye flybilletter.

Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Alicante og Bergen 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.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager krever refusjon av nye flybilletter med andre flyselskap.

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 omruting på en ny flyvning fire dager tidligere. Etter nemndas syn var ikke dette tilbud om omruting snarest mulig. Klager valgte å takke nei til tilbudet, og kjøpte i stedet nye flybilletter med andre selskap for reise samme dag.

Nemnda mener at hun har krav på refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og nye flybilletter med Flyr og Air Europa.

Klager krever videre refusjon av nye flybilletter med Iberia.

Klager kjøpte separate flybilletter fra Bergen til Alicante med Flyr og fra Alicante til Vigo med Air Europa. Flyrs avgang ble forsinket slik at hun mistet sin videreforbindelse og måtte kjøpe nye og dyrere billetter med Iberia. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentanten - mener at Vueling ikke kan holdes ansvarlig for dette. Flertallet viser til at klager hadde separate billetter på den videre strekningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener Vueling er ansvarlig for å dekke klagers fulle tap i dette tilfellet, da årsaken er flyselskapets brudd på omrutingsplikten i art. 8 nr. 1 b), jf. art. 5 nr. 1 a). Selskapet tilbød kun omruting fire dager tidligere. Dette oppfyller ikke kravet om omruting «snarest mulig». Passasjeren forsøkte selv å finne en gjennomgående billett og etterspurte også dette fra Vueling, men måtte til slutt

kjøpe separate billetter for å komme seg til reisemålet Vigo. Hun bestilte med Flyr og Air Europa via Alicante, hvor hun beregnet 1t 25m overgangstid.

Forsinkelsen av Flyrs flyvning Bergen-Alicante medførte at klager tapte videreforbindelsen fra Alicante og måtte kjøpe nye billetter til Vigo. Etter omrutingsplikten er flyselskapet ansvarlig for å få passasjeren helt frem til reisemålet uten ekstra kostnad. Mindretallet finner at samme prinsipp bør gjelde i dette tilfellet der selskapet ikke overholder omrutingsplikten og passasjeren er nødt til å omrute seg selv. Videre er det årsakssammenheng mellom Vuelings brudd på omrutingsplikten og klagers utgifter til ny flybillett Alicante-Vigo. Etter en helhetsvurdering står Vueling nærmest til å bære risikoen for dette tapet, og klageren bør få av den grunn få kostnaden dekket.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning og anbefaler at Vueling refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med Flyr NOK 1 234, og med Air Europa EUR 68. Dersom opprinnelige flybilletter er refundert, kommer disse til fradrag.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd. I et slikt tilfelle har lederen dobbeltstemme ved dissens.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Vueling refunderer klagers utgifter til nye flybilletter med NOK 1 234 og med EUR 68. Dersom opprinnelige flybilletter er refundert, kommer disse til fradrag.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)