

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

709/13F

Tjenesteyter

Vueling

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Barcelona til Oslo den 10. oktober 2013 kl. 11:55 med VY8538. Grunnet flyvelederstreik i Frankrike ble avgangen kansellert.

Vueling kunne tilby plass dagen etter. Passasjerene fikk beskjed om at de alternativt kunne arrangere ombooking på egen hånd, og få refusjon av opprinnelige billetter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ubenyttede billetter med Vueling. Videre krever klager refundert mellomlegg mellom opprinnelige billetter og nye billetter med SAS.

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

VY8538 ble kansellert som følge av flyvelederstreik i Frankrike. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Vuelings kontroll.

Vueling kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Vueling ved nemndas e-post av 17. oktober 2013 med frist til 28. november 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn

dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Vueling har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Vueling har opplyst til klager at kanselleringen skyldtes flygelederstreiken i Frankrike. Dette vil etter omstendighetene kunne være en ekstraordinær omstendighet. I den informasjon klager fikk på flyplassen fremkommer det at «some of our flights will be modified». Vueling har ikke gitt noen nærmere forklaring på hvorfor klagers flygning måtte kanselleres. Det er heller ikke fremlagt noe dokumentasjon i denne forbindelse. Nemnda er av den oppfatning at Vueling ikke har godtgjort at det forelå en ekstraordinær omstendighet og at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro. Nemnda anbefaler at Vueling betaler standardkompensasjon.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, og refusjon av billettprisen. Klager valgte det siste.

Vueling har etter det som er opplyst ikke refundert de ubenyttede billettene. Det anbefales gjort.

Klager kjøpte billetter med annet selskap. Merkostnaden ved dette må klagerne selv bære, slik opplyst i Vuelings informasjonsskriv.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person samt refunderer de ubenyttede billettene.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.