

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som påløp grunnet kansellering.

### Dato

30.01.2017

### Saksnummer

2016-00242

### Tjenesteytere

Vueling Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Kristiansand til Oslo med Norwegian, og fra Oslo til Barcelona med Vueling Airlines den 20 mars 2016 kl. 14:15.

Da klager ankom Oslo Gardermoen ble det informert om at flyvningen var forsinket, og deretter ble avgangen senere kansellert. Dette resulterte i at klager med følge aldri kom seg til Barcelona, og måtte ta inn på hotell før retur tilbake til Kristiansand dagen etter planlagt avreisedato.

Klager krever at Vueling Airlines refunderer utgiftene for hotellopphold i Oslo, og hotellreservasjonen i Barcelona, samt utgiftene til mat.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med VY 8539 ble kansellert som følge av flyverstreik i Frankrike. Se vedlagt dokument NOTAM.

Som følge av den uventede situasjonen forsøkte flyselskapet etter beste evne å tilpasse en god løsning for den enkelte passasjer, ved enten å tilby muligheten til å få en reruting til neste tilgjengelige flyvning eller refusjon av flybilletten.

I denne saken valgte klager å få refundert kostnadene for billettene. Se vedlagt dokument for tilbakebetalt beløp pålydende 539.99 euro.

Kanselleringen kom som en følge av en ekstraordinær omstendighet, og det vil derfor ikke være tale om å gjøre andre kompensasjoner gjeldende. Dette følger av Vuelings reisevilkår og EU-forordning 261/2004. se vedlagt dokumentasjon.

Vueling Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av utgifter som påløp grunnet den kansellerte flyvningen.

### **Nemnda bemerker**

Partene ser ut til å være enige om at klageren skulle reist fra Oslo til Barcelona 20.03.2016 kl 1415 (palmesøndag), og at denne flygningen ble kansellert på grunn av en streik blant franske flygeledere som påvirket alle overflygninger til Spania. Klageren valgte å få billettene refundert.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Streik hos tredjemann som her faller etter fast nemndspraksis utenfor flyselskapets ansvarsområde. Nemnda finner det godtgjort at kanselleringen skyldtes streiken og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den aktuelle flygelederstreiken medførte kansellering av en rekke flyavganger. Det er således ikke grunnlag for standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

Klageren har krevd sine utgifter som følge av kanselleringen, erstattet. Det dreier seg om hotell og mat i Oslo med 749 kroner og avbestilling av fem hotellnetter i Barcelona med 711 euro.

Slik nemnda ser det er utgiftene til hotell og mat i Oslo dekningsmessige etter EU-forordningen, jf artikkel 9, men ikke utgiftene til ubenyttet hotell i Barcelona. Nemnda ser heller ikke at utgiftene til ubenyttet hotell er dekningsmessig etter luftfartsloven § 10-20 og FLYKN-2015-1067. Nemnda viser til det som er sagt over om at flyselskapet ikke hadde noen mulighet for å unngå kanselleringen.

Utgiften til ubenyttet hotell må eventuelt søkes dekket over reiseforsikringen.

Nemnda anbefaler at klageren får dekket sine utgifter til forpleining med 749 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at flyselskapet dekker klagerens utgifter til forpleining med 749 kroner.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)