

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

574/13F

Tjenesteyter

Vueling

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r Oslo - Ibiza via Barcelona den 21. - 29. juni 2013.

VY8539 fra Oslo til Barcelona den 21. juni med avgang kl. 16:00 ble over tre timer forsinket, med avgang ble ca. kl. 21:00. Klager mistet en natt i Ibiza.

På returen den 29. juni ble VY8538 fra Barcelona til Oslo kansellert. Klager fikk tilbud om ny avgang den 4. juli, hun endte derfor opp med å kjøpe ny billett med SAS den 1. juli kl. 11:20.

Klager krever 400 euro per person for utreisen, i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av nye billetter med SAS på returreisen, til sammen kroner 4 606, samt standarderstatning 400 euro per person i henhold til forordningen. Klager krever også refusjon for tapt arbeidsfortjeneste, kroner 12 250 for to personer. Til nå har klager mottatt 20 euro per person i avslag på neste billett, samt 140.67 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

I henhold til EU-forordning har ikke klager krav på kompensasjon, da årsaken til hendelsen var ekstraordinær.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge å endre billetten sin kostnadsfritt, eller å avbryte reisen mot full refusjon. Vueling har refundert klagers returbillett Barcelona - Oslo.

Mat og drikke blir tilbudt passasjerene i ventetiden i henhold til gjeldende regler.

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 24. September 2013 med frist til 5. 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 imøtegår 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo til Barcelona ble forsinket med om lag fem timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Vueling har ikke redegjort for forsinkelsen eller fremlagt dokumentasjon om denne, Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Vueling betaler standarderstatningen.

Nemnda legger videre til grunn at returflygningen fra Barcelona ble kansellert.

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.

Vueling har ikke redegjort for innstillingen eller fremlagt dokumentasjon om denne, Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Vueling betaler standarderstatningen.

Ved innstilling har passasjerer valget mellom refusjon av billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet. Klagerne ble tilbudt omruting med fly den 4. juli alternativt omruting med buss den 1. juli. Klagerne aksepterte ikke dette. Vueling har ikke kommentert tilbudene eller at klagerne ikke aksepterte disse. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at Vuelings tilbud var i overensstemmelse med kravene i forordningen. Klagerne kjøpte alternative billetter med SAS. Nemnda anbefaler at klagerens utgifter refunderes. Til fradrag går det

beløp klager betalte for billettene med Vueling, herunder bagasjebyret. (I motsatt fall ville klagerne komme «gratis» til Oslo). Så vidt nemnda forstår er dette refundert.

Klagerne har i brevet til Vueling krevet tapt arbeidsfortjeneste. Dette er ikke gjentatt i klagen til nemnda. Nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort inntektstap som følge forsinkelsen/innstillingen.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Vueling betaler standarderstatning på til sammen 1 600 euro, samt erstatter klagernes utgifter til billetter med SAS. Til fradrag går det beløp som tidligere er refundert for strekningen Barcelona-Oslo med Vueling.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.