

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon grunnet kansellering

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02167

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført

I mars 2020 kjøpte klager flybilletter til sin kone, som skulle fly fra Norge til Marokko med Vueling Airlines den 10. juni 2020. Dette skjedde ikke, ettersom Vueling Airlines kansellerte.

Klager ble tilbudt nye billetter, men disse ble også kansellert. Dette skjedde gjentatte ganger frem til flyselskapet sa de ikke kunne refundere pengene. Klager sendte en forespørsel om refusjon, uten hell.

Vueling Airlines ville heller at klager skulle ha nye billetter, til tross for at disse ble kansellert gang på gang. Klager anfører at han aldri har kansellert billetten frivillig. Han har enten bedt om pengene tilbake eller ny flybillett. Dersom Vueling Airlines mener at klager har kansellert billetten frivillig bør de fremlegge dokumentasjon på dette. Klager anfører i tillegg at om dette hadde stemt, så burde flyselskapet ha varslet han om at han ikke ville få noe igjen for det. Klager hadde da aldri samtykket.

Klagers representant har oppgitt at årsaken til kanselleringen er ukjent, men at Vueling Airlines har svart at noen faktorer - deriblant uheldige værforhold, streik, diversions, kollisjon med fugl, stengte rullebaner etc er utenfor flyselskapets kontroll. Klagers representant oppgir i tillegg at Vueling Airlines har avslått forespørsel om refusjon av både opprinnelige og eventuelt nye billetter.

Klager har fremsatt krav om erstatning og refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vueling Airlines har ikke fremmet tilsvaret til nemnda med den begrunnelse at de har problemer knyttet til nemndas online klageportal. Nemndas sekretariat har sendt

instruksjoner om hvordan få tilgang til portalen. Det er imidlertid ikke mottatt tilsvarende svar til tross for dette.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

I følge fremlagt dokumentasjon kjøpte klager torsdag den 5. mars 2020 kl. 21.51 flybillett med Vueling Airlines. Reisen skulle gå fra Oslo til Marrakech via Barcelona. I følge billetten var avreise satt til onsdag 10. juni 2020 kl. 11.20 med Vueling Airlines VY8539 og videre med VY7332. Kostnaden er oppgitt til å være 131,98 EUR.

Klager har opplyst at flyvningen ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 Airlines har ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda og har ikke dokumentert årsaken til denne kanselleringen. Vueling Airlines har dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed krav på standarderstatning på 400 euro for kanselleringen, jf. forordningens artikkel 7.

Det er fremlagt dokumentasjon på at klager den 5. juni 2020 kl. 01.55 mottok flybilletter med Vueling Airlines for avreise fredag den 17. juli 2020 kl. 11.20 med flynummer VY8539 og VY7332. Klager har ikke kommentert at dette var utilstrekkelig. Nemnda finner med dette at klager fikk omruting som han har rett til i henhold til EU-forordning 261/2004.

Videre er det fremlagt dokumentasjon på at klager den 14. juni 2020 mottok tilbud om å frivillig kansellere mot flight credit, samt en påminnelse den 18. juni. Nemnda har ingen dokumentasjon som viser hvordan klager forholdt seg til disse mailene, men klager har forklart at han aldri kansellerte billetten frivillig. Tirsdag den 23. juni kl. 12.32 er det fremlagt dokumentasjon på at klager fikk beskjed om at minst en av hans flyvninger er endret på, grunnet Covid-19. Han fikk tilbud om omruting eller å sende forespørsel om refusjon.

Videre er det dokumentasjon på at klager kontaktet Vueling den 9. juli kl. 00.28 med forespørsel om refusjon av billetten som ble kansellert. Klager skriver her at dersom han ikke har fått refusjon, så ønsker han å bestille en ny billett. Klager skrev dersom Vueling Airlines ikke planla noen flyvninger før oktober, så ville han ha refusjon slik at han kunne bestille et annet sted. Den 11. juli svarte Vueling at klager ikke er berettiget kompensasjon grunnet ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll.

Nemnda mener at slik saken er dokumentert, har klager ikke rett på standarderstatning for kanselleringen av flyvningene den 17. juli 2020, da han ble informert om dette over to uker før avreise (den 23. juni 2020). I slike tilfeller faller retten til standarderstatning bort, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i).

En kansellering gir imidlertid som nevnt ovenfor rett på valget mellom refusjon eller omruting av billetten. Nemnda finner ikke grunnlag for å stadfeste at klager har inngått noen bindende avtale om flight credit eller lignende. Nemnda mener med dette at klager har rett på refusjon av billetten grunnet kanselleringen, jf. forordningens artikkel 8, jf artikkel 5.

Nemndas konklusjon er at klager har rett på 400 euro i standarderstatning for kanselleringen av flyvningene med avgang 10. juni 2020. Klager har i tillegg rett på full refusjon av billetten: 131,98 EUR.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Vueling Airlines utbetaler 400 euro i standarderstatning, samt 131,98 euro for kansellert billett.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)