

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til hjemreise.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1467/15F

Tjenesteyter

Vueling Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Las Palmas til Bergen den 5. august 2015 kl. 07:00. Ved innsjekk på Las Palmas flyplass fikk klager beskjed om at deres billetter var kansellert. Klager har ikke mottatt noen form for beskjed om at deres billetter skal være kansellert.

Det var ingen hjelp å motta fra Vueling sitt personale på flyplassen.

Klager har mottatt 1 668,48 euro til deres Mastercard den 15.10.15 som var summen for deres opprinnelige billetter.

Klager krever totalt kroner 66 121,14 for alle ekstra kostnader.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vueling Airlines har i det vesentlige anført:

Vueling måtte av logistiske årsaker endre denne flyvningen og flyselskapet ga beskjed 14 dager i forveien noe som flyselskapene er pålagt.

Vueling har refundert 1 668,48 euro for Vueling billettene. Vueling ønsker å utbetale ytterligere 3 310 euro til klager.

Det vises for øvrig til Vuelings brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagernes flygning ble kansellert av operasjonelle grunner. Kansellering gir rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7 med mindre flyselskapet informerer om kanselleringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Vueling opplyste innledningsvis til klager at de hadde sendt ham epost om kanselleringen. Klager bestred at han hadde mottatt noen epost og ba om kopi av denne. Vueling fremla ingen kopi. Senere opplyste Vueling at de hadde sendt beskjed til reisebyrået. De oppga ikke

hvilket reisebyrå og kopi av eposten er ikke fremlagt. Klager har ikke mottatt beskjed fra reisebyrået.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Vueling ga klager/ reisebyrået beskjed om kanselleringen. Klagerne har følgelig rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Vueling utbetaler standarderstatningen.

Klager hadde i den foreliggende situasjon rett til omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til Bergen. Vueling pliktet også å tilby måltider og forfriskninger i ventetiden samt hotell hvis overnatting var nødvendig. Vueling tilbød ikke omruting, og klagerne måtte skaffe seg alternativ hjemreise på egenhånd. Nemnda anbefaler at Vueling erstatter klagernes ekstrapgifter til hjemreisen, dvs. klagernes samlede utlegg til hjemreise med fratrekk av Vueling billettene på strekningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Vueling utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Vueling erstatter klagernes ekstrapgifter til alternativ hjemreise.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.