

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse på grunn av ruteendring..

Dato

04.12.2018

Saksnummer

2017-03273

Tjenesteytere

Vueling Airlines

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Vuelings flyvning VY8539 fra Oslo lufthavn (OSL) til Barcelona (BCN) 16. juli 2016 kl. 16.00. Flyvningen ble forsinket med fire og en halv time, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, totalt 1 200 euro for tre passasjerer.

Vueling har vist til at det ble gitt informasjon om ruteendring 14. mars 2016, men klager anfører at slik informasjon ikke er gitt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige anført:

Den 14. mars 2016 kl 16.26 ble klager informert per epost om ruteendringen, Travellink viser til fremlagt utskrift av PNR-historien.

Travellink kan ikke holdes ansvarlig for at klager ikke har lest denne eposten, og kan ikke imøtekomme hennes krav.

Vueling har i det vesentlige anført:

Rutetiden for Vuelings flyvning VY8539 fra Oslo til Barcelona 16. juli 2016 ble endret fra kl. 16.00 til 20.15. Passasjerene ble informert om endringen 14. mars 2016. Flyvningen ble utover dette forsinket med 41 minutter. Vueling viser til fremlagt dokumentasjon.

Selskapet anfører på ovennevnte grunnlag at flyselskapet er fritatt for sin erstatningsplikt etter EU-forordning 261/2004, da det ble gitt beskjed om ruteendring mer enn 14 dager

før avreise, samt at den aktuelle forsinkelsen ikke oversteg tre timer. Vueling avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Klager reiste med Vuelings flyvning VY8539 fra Oslo lufthavn (OSL) til Barcelona (BCN) 16. juli 2016, som hun trodde hadde avgang kl. 16.00. Flyvningen ble i følge klager forsinket med fire og en halv time.

En ruteendring som her, innebærer kansellering av en avtalt flygning, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 2 bokstav l). Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag. Hvis formidleren er årsaken til at passasjerer ikke har fått varsel om kansellering minst to uker i forveien, følger det av Krijgsman-dommen at flyselskapet kan kreve regress hos formidleren.

Flyselskapet har dokumentert at det dreide seg om en ruteendring, og at flyet bare var noen minutter forsinket. Videre at det ble sendt informasjon om dette.

Det fremgår av dokumentene i saken at billetten er kjøpt av onlinereisebyrået Travellink. Travellink har anført og dokumentert ved utskrift av PNR-historien at klager ble informert om ruteendringen ved epost 14. mars 2016 kl. 16.26.

Etter dette legger nemnda til grunn at passasjerer har fått informasjon om ruteendringen minst to uker før planlagt avgangstid og derfor ikke har krav på standarderstatning.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)