

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (21.02.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ryanair har informert oss om at de vil utbetale standarderstatning, men erkjenner ikke ansvar for refusjon av klagers utgift til omruting.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av utgift til nye billetter på grunn av forsinkelse.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-02225

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende, totalt 4 personer, hadde kjøpt flybilletter fra Kiwi.com og skulle reise med Ryanair den 8. september 2022 fra Oslo til London Stansted og videre til Dublin samme ettermiddag. Flyet fra Oslo ble forsinket og de ville dermed ankomme Stansted med en forsinkelse på 5 1/2 timer og ikke rekke sin videre forbindelse. Avinor har informert klager om at forsinkelsen skyldtes sent innkommende fly til Oslo Lufthavn. De valgte derfor å kjøpe nye billetter fra Oslo til Dublin med Norwegian og betalte kr 14292 for disse.

Klager og hennes medreisende fikk ikke noen e-post med informasjon om sine rettigheter eller forsinkelsen slik Ryanair anfører. De kjenner ikke til e-postadressene som meldingen skal være sendt til. De satt og ventet på informasjon og forsøkte å kontakte Ryanair per telefon og på Oslo lufthavn Gardermoen uten å få hjelp eller informasjon.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro per person, totalt 1000 euro, for forsinkelsen og refusjon av utgiften til nye billetter med kr. 14292.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen som oppsto på flyvningen med FR1393 fra Oslo til London Stansted den 8. september 2022. Ryanair viser til trafikkloggen og at klager og hennes medreisende ikke reiste med FR1393. Da forsinkelsen oppsto, fikk de reisende e-post

om deres rettigheter og valg i forhold til refusjon av billettene eller ombooking av reisen. Ryanair vil refundere billettprisen med kr 984 og har kontaktet klager per e-post for å få bankinformasjon.

Da forsinkelsen var under flyselskapets kontroll vil dette i utgangspunktet berettige til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, men siden klager og hennes medreisende valgte å ikke reise vil Ryanair ikke være erstatningsansvarlige og kan derfor ikke utbetale noen erstatning.

Nemnda bemerker

Klagers flybilletter er utstedt av Kiwi.com for en reise fra Oslo via Stansted til Dublin og med returreise fra Dublin via Manchester til Oslo med fire forskjellige PNR (reservasjonsnummer), men med samme flyselskap, Ryanair, på alle de fire flyvningene. Nemnda viser til EU-domstolens dom i sak C-436/21 Flightright og legger etter dette til grunn at passasjerene hadde gjennomgående billetter for reisen fra Oslo via Stansted til Dublin da det var utstedt ett billettdokument for reisen og flyvningene var med samme flyselskap.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). Ryanair har bekreftet at de har ansvar for forsinkelsen, men avvist klagers krav om standarderstatning fordi de ikke reiste med den forsinkede flyvningen.

Nemnda understreker at ved en forsinkelse på mer enn 5 timer har passasjerene rett til å velge mellom refusjon av billettprisen eller en omruting av reisen, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr 1 a) iii), jf artikkel 8 nr. 1. Da det ble klart at klager og hennes medreisende ikke ville rekke sin videre forbindelse fra London Stansted til Dublin forsøkte de å kontakte Ryanair, men fikk ikke hjelp. Ryanair har anført at det er sendt informasjon om rettighetene i henhold til EU-forordningen til en e-post adresse med en av passasjerenes navn og adressen @jestejednu.xyz. Klager og hennes medreisende har anført at de ikke kjenner e-post adressen og at de heller ikke har mottatt noen informasjon fra Ryanair om forsinkelsen eller deres rettigheter. Nemnda legger etter dette til grunn at klager og hennes medreisende ikke fikk tilbud om omruting og anbefaler at Ryanair refunderer utgiften til nye billetter med kr 14292 fratrukket prisen for opprinnelige billetter dersom disse er refundert.

Klager og hennes medreisende ankom Dublin med en forsinkelse på over tre timer og har dermed krav på standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1000 euro.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler en standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1000 euro, samt refunderer utgiften til nye billetter med kr 14292 fratrukket prisen for opprinnelige billetter dersom disse er refundert.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)