

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

630/11F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning grunnet feilinformasjon.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Gatwick den 3. april 2011 med FR1397. Ved ankomst Rygge Lufthavn hadde flere fly blitt omdirigert til Gardermoen grunnet tåke. Klager henvendte seg til en Ryanair representant og fikk beskjed om at hans fly også var blitt omdirigert til Gardermoen. Klager ble tilbudt busstransport. Han spurte om han kunne ta seg til Gardermoen på egenhånd. Det ble besvart bekreftende.

På Gardermoen stod ikke FR1397 oppført på avgangstavlen. Da klager kontaktet Ryanair, fikk han beskjed om at flyet var på vei tilbake til Gatwick, og at det ikke hadde vært problem å lande på Rygge.

Klager reagerer sterkt på Ryanairs håndtering av saken. Flyselskapet innrømmer at klager fikk beskjed om at flyet ville lande på Gardermoen, men tar ikke ansvar for dette.

Klager kjøpte ny billett med Norwegian til Gatwick samme kveld da dette var billigste løsning.

Klager krever erstatning for ny billett kroner 2 229 grunnet feilinformasjon fra Ryanair.

Ryanair har til Transportklagenemnda-fly i det vesentlige anført:

Det er passasjerenes eget ansvar å møte opp i tide til en flyavgang og å følge med på informasjonen som kommer opp på avgangstavlene.

FR 1397 fløy fra Rygge. Øvrige 86 passasjerer kom med flyet.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at Ryanairs representant på Rygge ga klager

beskjed om at flyet ville gå fra Gardermoen i stedet for fra Rygge, og at det var i orden at klager reiste til Gardermoen på egenhånd. Flertallet viser til klagers brev og til Ryanairs brev til klager av 8. og 11. september 2011.

Flertallet er av den oppfatning at klager i den foreliggende situasjon måtte kunne stole på den informasjon/beskjed han fikk fra Ryanairs representant. Informasjonen/beskjeden viste seg senere ikke å være riktig. Det påførte klager et tap på NOK 2 229. Flertallet anbefaler at Ryanair erstatter klagers tap.

Mindretallet, bransjens representanter, kan ikke se noen grunn til Ryanair skal dekke klagers utlegg.

FR1397 gikk fra Rygge på tidtabell med alle de andre 86 passasjerer som hadde plass. Mindretallet tolker ikke Ryanair sine brev av 8. og 9. september som at det er gitt OK for at klager skulle ta seg til Gardermoen, og Ryanair har i tilsvar til Nemnda gjort rede for at de ikke vedkjenner seg at noen av deres agenter skal ha gitt råd om å dra til Gardermoen.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair erstatter klagers tap med NOK 2 229.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.