

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt andre utgifter grunnet kansellering.

Dato

20.08.2021

Saksnummer

2020-03773

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise fra Oslo til London Stansted med Ryanair den 13. november 2020. Flyvningen ble kansellert den 10. november 2020 og klager ble booket om til en flyvning to dager senere. De fikk ikke hjelp til å finne overnatting sted under denne tiden.

Klager krever standarderstatning på 2 x 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 samt for hotell, mat, transport med til sammen 323,22 euro. Totalt krav 823,22 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR1395 fra Oslo til London Stansted ble kansellert grunnet ruteendring.

Ryanair viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 14.2.

Ryanair sendte ut e-post og SMS til alle berørte passasjerer den 10. november 2020 hvor det gis tilgang til EU-forordningen. E-posten inneholdt linker til tre alternativer som passasjerene kunne velge mellom:

- Godta tidendringer
- Gratis ombooking
- Full refusjon

I dette tilfellet valgte klager å godta tidsplanendringen og gikk om bord på flyet. Ryanair anfører at de ikke er ansvarlig for påløpte utgifter.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge skulle reise med Ryanair (FR1395) den 13. november 2020. Den 10. november 2020 ble de informert om en ruteendring. Ruteendringen medførte at flyvningen ville gå to dager senere.

En ruteendring som i dette tilfellet må anses som en kansellering av en avtalt flyvning. Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 10. november 2020, altså mindre enn to uker før avgang. Nemnda kan heller ikke se at flyselskapet har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til overnatting, mat og transport som følge av ruteendringen. Ryanair har anført at klager ikke har rett på å få dekket noen utgifter, da de aksepterte den nye rutetiden to dager senere.

En passasjerers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf. retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Dersom klager hadde valgt refusjon av billettene eller omruting på en senere dato etter passasjerens valg, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 bokstav a) og c), så ville retten til forpleining ha falt bort. Klager aksepterte imidlertid omrutingen to dager senere, og klager derfor burde få dekket forpleiningsutgiftene sine i ventetiden.

Klager har forklart at de forsøkte å holde kostnadene så lave som mulig ved å bo på Airbnb og kjøpe mat på matbutikker. Nemnda mener kostnadene fremstår som rimelige sett hen til ventetiden. Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers dokumenterte ekstraavgifter til overnatting, mat og transport. Klagers utgifter knyttet seg til to dager ekstra overnatting, mat og ny transport til flyplassen, i euro totalt 323, 22.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning på totalt 500 euro, samt dekker klagers forpleiningskostnader i ventetiden på totalt 323,22 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)