

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgiftene samt erstatning pga kansellering.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

300/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av billettutgiftene samt erstatning pga kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sitt reisefølge reise fra Rygge lufthavn, Moss, til Madrid den 21. mai 2010 kl 20.00. Etter at klager hadde betalt for billetten fikk han beskjed om at utreisetidspunktet var endret til kl 11.45. Dette avreise tidspunktet passet ikke klager. Han fikk da refundert for flybillettene med en «tilgodelapp».

Denne «tilgodelappen» måtte benyttes innen 6 mnd. Klager mener dette er urimelig, for han har ingen planer om å reise med Ryanair de første 6 måneder.

Klager hadde også bestilt og betalt for hotell i Madrid.

Klager krever refundert billettutgiftene med kr 3.700 og erstattet forhåndsbetalt hotell med kr 2.890, til sammen kr 6.590.

### Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 7. oktober 2010. Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av representant for flyselskapene Linda Olsen, legger til grunn at klagers utreise ble innstilt som følge av en ruteendring, og at avreisen ble fremskyndet med over 8 timer. Flertallet viser i denne forbindelse til**

**EU forordning 261/2004 artikkel 2 l) der «innstilt flygning» er definert som «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på».**

Flertallet bemerker videre:

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt. Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004.

Klager hadde billetter til flygning 21. mai 2010 kl 20.00. Som følge av en ruteendring kansellerte Ryanair denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mer enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da ikke rett til standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, jf forordningens artikkel 5 c) i).

I henhold til forordningen artikkel 8 jf. artikkel 5 har klager imidlertid rett til refusjon av hele billettprisen. Ryanair har ikke anledning til å omgå dette ved å utstede en «tilgodelapp». Flertallet anbefaler således at Ryanair refunderer hele billettprisen.

Ruteendringer forekommer hos de fleste flyselskap fra tid til annen. De fleste flyselskap forbeholder seg også retten til ruteendring. Flertallet anser dette kjent for de fleste. Flertallet legger til grunn at Ryanair hadde anledning til å endre avgangstiden.

Ruteendringer vil kunne skape problemer og tap for den reisende, og flyselskapet må etter nemndas vurdering være ansvarlig for påregnelig tap som følge av ruteendring. Etter flertallets vurdering er det ikke anledning til å begrense dette ansvaret i vilkårene. Flertallet bemerker at EU forordningen ikke begrenser den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Som følge av ruteendringen fikk klager ikke benyttet forhåndsbestilt hotell i Madrid. Nemndas flertall anbefaler at Ryanair erstatter klagers tap på 2 890.

#### **Nemndas mindretall, Linda Olsen, bemerker:**

Ruteendringer oppstår som et resultat av at man introduserer nye destinasjoner, ruter eller bedre avgang og landingstider i ruteprogrammet. Vi opplever også at flyplassene, som vi søker om slot tider til, endrer slottiden etter at ruteprogrammet er satt opp og offentliggjort. Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles kort tid før avgang.. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner, bl.a. luftfartsloven og EU forordning 261/2004.

En ruteendring er en endring av flytider for en rekke fremtidige flyvninger. Selv om en endring vil kunne innebære at en kommer senere av gårde enn forutsatt, er en ruteendring etter mindretallets vurdering ingen «forsinkelse» eller «innstilling». Forsinkelse/innstilling referer seg til en bestemt flyvning, mens en ruteendring referer seg til en rekke fremtidige flyvninger.

Det finnes altså 3 former for uregelmessigheter; kansellering, forsinkelse og ruteendring. Det er kun de to første som er regulert av henholdsvis EU forordning 621/2004 og

Montrealkonvensjonen. EU forordning 261/2004 har ingen bestemmelser om konsekvensen av ruteendringer.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 6 590 kroner.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*