

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning søm følge av kansellering grunnet askesky.

### Dato

15.09.2011

### Saksnummer

457/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning søm følge av kansellering grunnet askesky.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle fra Oslo til Dublin 20. april 2010.

På grunn av askesky over Europa ble flyet kansellert.

Klagerne ble først booket om til 21. deretter 23. april, men begge fly ble kansellerte.

Først den 24. april kunne de reise hjem igjen.

På grunn av denne forsinkelsen har klager fått bo og kost utgifter i Oslo på tilsammen NOK 5188,50, se vedlagte kvitteringer.

De har også utgifter for to lunsjer de ikke kan kvittere for, NOK 360.

Klager ønsker refundert hotell- og matutgifter i ventetiden NOK 5188,50, og hvis mulig også NOK 360.

Klager har til nå fått utbetalt €400 fra Ryanair uten nærmere forklaring.

**Ryanair har ikke gitt uttalelse til nemnda. Til klager har Ryanair kun sendt en verdisjekk på EUR400 uten noen form for forklaring.**

### 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 i brev av 30. desember 2010 med frist for bemerkninger til 14. februar 2011. Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner etter dette å behandle saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Kansellering gir rett til erstatning 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor flyselskapets kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

Klager ble påført utgifter til hotell og mat på til sammen NOK 5 188,50. Ryanair har ikke fremsatt konkrete innvendinger mot beløpet. Nemnda er av den oppfatning at klager har rett til å få erstattet utgiftene. Til fradrag går 400 Euro som er utbetalt.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klager NOK 5 188,50. Til fradrag går 400 euro som allerede er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

### **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, 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.*