

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager og hans firma krever full kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og dekning av påførte utgifter som følge av kanselleringen.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

146/09F

### Tjenesteyter

Ryanair

Klager og hans firma krever full kompensasjon ifølge EU forordningen 261/2004 og dekning av påførte utgifter som følge av kanselleringen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 8. april 2009 reise fra Torp til Sardinia. All flytrafikk fra Torp ble omdirigert til Gardermoen på grunn av tåke på Torp. Klagers fly ble kansellert fra Gardermoen. Klager mener at det ikke var noen grunn for det. Flyet sto på Gardermoen og der var ingen tåke.

Alle passasjerene på Torp, med unntak av passasjerer til klagers flight til Alghero, ble transportert med buss til Gardermoen, fordi flyene var der. Klagers fly ble kansellert uten nærmere informasjon noe som førte til totalt kaos på flyplassen.

Klager mener at Ryanair kansellerte flyavgangen på grunn av for få passasjerer.

Klager og hans firma vil av den grunn kreve kompensasjon for påførte utgifter, da han mener at flyselskapet er med å skape situasjoner som kan ødelegge/gå utover folks påskeferie.

### Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Ryanair i det vesentlige anført:

FR9968 ble kansellert pga tåke på Torp. Det var således utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair henviser klager til å ta kontakt med Luftfartstilsynet for å få det bekreftet.

Ryanairs handlingagent på Torp har bekreftet at passasjerene ble informert om sine rettigheter overensstemmende med EU forordningens artikkel 14.

Klager bestemte seg for ikke å ombooke reisen og ba om refusjon av utgifter til billetten på flyplassen. Når refusjon har funnet sted, har flyselskapet ikke lenger ansvar etter artikkel 9, rett til forpleining.

### Nemnda bemerker:

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda bygger sin avgjørelse på de opplysninger som er fremlagt i saken, jf forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-6 (3).

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Ryanair har anført at flyvningen ble innstilt grunnet tåke på Torp. Ryanair har henvist klager til Luftfartstilsynet for eventuelle ytterligere opplysninger.

I henhold til EU forordningen er det flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger en ekstraordinær omstendighet. Ryanair har ikke oppfylt denne plikten ved å henvise klager til Luftfartstilsynet. Nemnda legger likevel på bakgrunn av klagers opplysninger til grunn, at det ikke bestrides at tåke på Torp førte til at avgangen ikke kunne gå derfra.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet.

Passasjerer har ved innstilling rett til gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden m.v. Dette gjelder også passasjerer som velger refusjon av utgifter til flybilletter, såfremt dette er rimelig i forhold til den ventetiden som har vært nødvendig for dem. Det er ikke anført at klager har hatt utgifter til mat m.v. i anledning kanselleringen.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jfr. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne mottok slik informasjon. Nemnda har ikke tilstrekkelige opplysninger til å ta stilling til dette spørsmålet.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det fremgår av klagen at flere personer i klagers firma var berørt. Klager har til tross for oppfordringer fra nemnda ikke fremlagt fullmakt fra disse om at klagen også omfatter dem. Nemnda har således kun tatt stilling til klagers krav.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at innstillingen ikke kunne vært**

**unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at klager har opplyst at det ikke var tåke på Gardermoen, at Ryanairflyet sto der og at de øvrige avganger fra Torp ble fløyet fra Gardermoen. Klager har anført at det ikke var nødvendig å kansellere flyvningen til Alghero da den kunne ha blitt fløyet fra Gardermoen. Ryanair har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagers opplysninger til grunn. Flertallet er således av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen. Klager har etter dette rett til standarderstatning etter EU forordningen med 400 euro.**

Klager har i tillegg krevet erstatning for tap. I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen.

Klager har i dette tilfellet ikke dokumentert eller sannsynliggjort at han har lidt noe økonomisk tap. Slik erstatning kan således ikke anbefales.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter finner det godtgjort at FR9968/ 8. april ble innstilt som en følge av tåke på Torp flyplass. Dette er en ekstraordinær årsak beskrevet i EU forordningens innledning pkt. 14. Innstillingen gir da ikke rett til en standard penge kompensasjon.**

Klager ble tilbudt plass på en annen avgang med Ryanair, det fremkommer ikke når, men klager valgte refusjon av billetten.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 400 euro.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Lars Grøndal, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*