

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

318/11F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Madrid 29. september 2010 med FR5423 kl. 17:35. Flyet ble kansellert. Ryanair tilbød klager en alternativ reiserute en uke senere. Klager valgte å kjøpe seg en ny billett to dager senere.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU forordningen, samt dekket utgifter til ny billett.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR5423 ble kansellert som følge av streik i spansk industrisektor. Det vises til rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Ryanairs kontroll.

Klager ble tilbudt omruting eller full refusjon. Klager valgte å kjøpe seg ny billett. Ryanair har derfor refundert den ubenyttede billetten.

Ryanair kan ikke refundere klagers tilslutningsbillett fra Madrid til Sevilla, da de er et punkt-til-punkt flyselskap. Dette står i Ryanairs regler og vilkår som klager krysset av for å ha lest før bestillingen kunne gjennomføres.

Ryanair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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 artikkel 5. 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers flygning ble kansellert pga streik på flyplassen i Madrid. Dette er å anse som en ekstraordinær

omstendighet, og nemnda er av den oppfatning at innstillingen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette 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.

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», jf. 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ryanair ga klager valget mellom omruting en uke senere og refusjon av flybilletten. Det synes ikke som om Ryanair har tilbudt klager hotell og mat frem til omrutingen kunne finne sted.

Etter nemndas vurdering har ikke Ryanair overholdt forpliktelsene etter forordningen ved å tilby omruting først etter en uke. I henhold til forordningen skal omruting skje snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår. Omruting kan skje med egne fly eller med andre flyselskap. Ryanair har ikke gitt noen nærmere begrunnelse for hvorfor omruting en uke senere er «snarest mulig». Klager er heller ikke gitt noe reelt valg i det det ikke synes som om Ryanair tilbød henne hotell og mat i ventetiden.

Ryanairs manglende oppfølging av forpliktelsene etter forordningen påførte klager et tap. Tapet er ikke nærmere angitt.

Nemnda anbefaler at klager erstattes merutgifter hun ble påført. Tapet må dokumenteres.

Kanselleringen medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Madrid. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda er av den oppfatning at Ryanair i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå kanselleringen, jf. ovenfor. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager erstattes de merutgifter hun ble påført ved kjøp av nye billetter. Tapet må dokumenteres.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.