

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Kansellering som følge av askeskyen fra Island. Krav om erstatning.

### Dato

10.04.2011

### Saksnummer

231/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Kansellering som følge av askeskyen fra Island. Krav om erstatning.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Alicante, Spania, den 17. april 2010.

Da klager ankom flyplassen den 17. april var det ingen flyavgang. Det var heller ingen busservice, så klager måtte ta drosje tilbake til hotellet. Drosjen kostet NOK 300. Dessverre har ikke klager beholdt kvitteringen.

Klager ble omrutet til den 22. april 2010. Da klager ankom flyplassen den 22. april, var også denne avgangen kansellert. Klager måtte igjen ta drosje tilbake til hotellet. Flyavgangen ble så satt til 24. april, og denne gangen kom klager seg til Alicante.

Klager krever erstattet utgifter til drosje, buss og hotell med til sammen NOK 4 100.

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager at flygningen måtte innstilles som følge av stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er et forhold helt utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair har nedsatt en arbeidsgruppe som vil behandle disse klagene.

### 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 16. september 2010 har Ryanair opplyst at det grunnet mange askesaker vil ta opp til åtte uker å besvare henvendelsen. Ryanair har ikke besvart henvendelsen til tross for at det nå har gått over 20 uker.

Ryanair har heller ikke bedt om utsatt frist. 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 arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning 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.

Klager har opplyst at den informasjonen han fikk på flyplassen var mangelfull.

Klager ble påført utgifter på til sammen NOK 4 100. Nemnda anbefaler at utgiftene erstattes klager mot fremleggelse av original kvitteringer. Nemnda anbefaler likevel at første drosjetur refunderes selv om klager ikke lenger er i besittelse av kvitteringen. Nemnda anbefaler videre at klager refunderes dokumenterte utgifter til mat i ventetiden.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klager NOK 4 100, samt dokumenterte utgifter til mat.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*