

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01734

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Manchester den 26. februar 2017 kl 16.25 med FR3227. Klokken 15.00 ble klager informert om at flyet var kansellert. Klager og hennes reisefølge ble tilbudt ombooking først til to dager senere. Dette kunne hun ikke akseptere grunnet jobb.

Klager og reisefølget måtte kjøpe nye billetter med annet selskap dagen etter. De pådro seg utgifter til mat og hotell i Oslo og transport for tilsammen 300 GBP. Klager viser til fremlagte kvitteringer.

Klagers ubenyttede billett er tilbudt refundert, men hun har avslått dette da hun ønsker å få dekket omkostningene ved omruting. Dette fremgår av klagers brev.

Klager stiller seg kritisk til dårlige service og kundebehandling. Hun opplevde hendelsen som svært frustrerende.

Klager krever standarderstatning med 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt 300 GBP for utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR3227 ble kansellert av operasjonelle årsaker. Klager har blitt tilbudt 250 euro per person for hendelsen. Klager ble tilbudt ombooking og forpleining, men hun valgte å avslå. Klagers ubenyttede billett er refundert kredittkortet som ble benyttet som betaling.

Da klager valgte å avbryte kontrakten med Ryanair kan flyselskapet dessverre ikke imøtekomme hennes krav om refusjon av utgifter til hotell, mat og transport i Oslo.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 , jf. artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen operasjonelle forhold. Dette anses ikke som ekstraordinære omstendigheter og gir klager rett til erstatning.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager med reisefølge (2 personer) ble tilbudt omruting først to dager senere, men dette tilbudet var uforenlig med hennes jobb. Klagers ubenyttede billetter ble tilbudt refundert, men hun avsa dette da hun ønsket å få dekket de omkostningene hun pådro seg ved selv å måtte sørge for omruting neste dag. Passasjerens rett til omruting bortfaller dersom vedkommende velger refusjon av flybillettene.

Etter nemndas syn var tilbudet om omruting først to dager senere ikke et tilbud om omruting snarest mulig. Omruting kan skje ved egne eller andre selskapers fly, og klager og hennes reisefølge fant selv en flygning neste dag med et annet selskap som Ryanair kunne ha tilbudt. Klager kjøpte selv nye billetter.

Etter dette er det nemndas syn at selskapet plikter å erstatte klager og hennes reisefølge det økonomiske tap de har lidt som følge av kanselleringen. Nemnda legger til grunn at kravet på GBP 300 tildels omfatter andre personer i reisefølget og en del utlegg som klager ikke har krav på å få refundert. Etter en gjennomgang av kravet anbefaler nemnda at klager får refundert kr 848 per person.

Nemnda anbefaler at selskapet refunderer klager og hennes reisefølges fulle billettpris fratrasket refusjon av opprinnelige billetter samt betaler en erstatning på kr 848 per person i tillegg til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair refunderer klager og hennes reisefølges fulle billettpris fratrasket refusjon av opprinnelige billetter samt betaler en erstatning på kr 848 per person i tillegg til standarderstatning på 250 euro per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)