

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg i forbindelse med kansellering og omruting.

### Dato

10.10.2012

### Saksnummer

164/12F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av utlegg i forbindelse med kansellering og omruting.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Torp til Pisa den 1. oktober 2011 med FR9312. Grunnet tåke ble avgangen kansellert. I stedet for å utsette reisen til 4. oktober, da neste fly gikk, ble klager etter eget ønske booket om til å reise fra Gøteborg dagen etter med FR9488.

Klager kjørte bil til Gøteborg, og overnattet på hotell. Da klager ankom Landvetter flyplass i Gøteborg dagen etter viste det seg at de befant seg på feil flyplass. Ryanair hadde ikke informert klager om at de skulle reise fra Gøteborg City Airport. Klager tok drosje og rakk så vidt flyet.

Klager måtte betale for første natten i Toscana. I tillegg fikk klager en ekstra natt i Pisa på returen.

Klager krever refusjon av utgifter til sammen kroner 16 113.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

FR9312 ble kansellert som følge av værforhold, det vises til logg.

Hendelsen var utenfor Ryanairs kontroll, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU forordning 261/2004.

Klager ble uten ekstra kostnader booket om til Ryanairs flyvning fra Gøteborg dagen etter.

Ryanair vil vurdere å erstatte klagers utgifter i forbindelse med kanselleringen.

Det Ryanair ikke dekker er forhåndsbetalt utgifter, parkering, alkoholholdige drikker, ikke-momsregistrerte kvitteringer og alternative reisemåter.

#### 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.

Flygningen fra Torp ble innstilt pga. tåke. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Innstillingen gir følgelig ikke rett til erstatning etter EU forordningen.

Klager er innforstått med dette.

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.

**Klagerne ble omrutet til en flygning fra Göteborg neste dag. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Ryanair plikter å erstatte klagerne utgifter til transport til Göteborg, hotell i Göteborg samt transport fra hotellet til flyplassen. Ryanair plikter videre å erstatte klagerne nødvendige utgifter til mat.**

Bransjens representanter kan i utgangspunktet ikke se at Ryanair hefter for utlegg til transport mellom Torp og Göteborg. Klager har gitt et detaljert oppsett av utgifter, og Ryanair har ikke spesifisert hva de dekker av disse utlegg og gitt et oppgjør. Det ser imidlertid ut til at Ryanair har gitt tilbudet fra Göteborg som en omruting jf. forordningen og uten noen forbehold om at bakketransport fra Torp ikke vil bli dekket, Bransjen følger således flertallets videre vurdering av saken.

Klagerne tok inn på hotell nær Landvetter og ikke nær Göteborg City Airport.. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at Ryanair eller deres representant kan lastes for denne misforståelsen. De måtte kunne gå ut fra at klagerne visste hvilken flyplass ved Göteborg Ryanair bruker siden klagerne ikke spurte om dette. Etter nemndas vurdering må klagerne selv bære ekstra utgifter ved transport fra Landvetter til Göteborg City Airport.

Klagerne valgte å benytte bil til Göteborg. Dette innebar at de måtte returnere til Göteborg. De ble ved dette påført nye utgifter. Slike utgifter faller ikke inn under EU- forordningen. Etter nemndas vurdering er Ryanair heller ikke ansvarlig for disse utgiftene på annet grunnlag, siden innstillingen skyldtes værforholdene, noe Ryanair således ikke kan lastes for.

Innstillingen førte til at klagerne kom forsinket frem til Pisa. De fikk derved ikke benyttet forhåndsbetalt hotell. Ryanair 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. Ryanair hadde ikke mulighet til å unngå forsinkelsen, og forsinkelsen gir da ikke rett til erstatning av utgifter.

Nemnda anbefaler etter dette at Ryanair erstatter klagerne ekstra utgifter til mat på Torp, transport til Göteborg, mat under transporten samt hotell i Göteborg. Med unntak av

transportutgifter anbefaler nemnda at det gis utgiftsdekning i henhold til klagers oppsett i klagen til Ryanair. Nemnda er av den oppfatning at kravet om erstatning av utgifter til transport etter statens satser overstiger de reelle utgiftene ved transporten. Denne posten reduseres skjønnsmessig. Nemnda anbefaler at klagerne gis en samlet erstatning på 6 500 kroner.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klagerne gis en samlet erstatning på 6 500 kroner. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*