

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon etter EU forordningen 261/2004 for forsinkelse/kansellering samt påførte utgifter.

Dato

04.01.2011

Saksnummer

95/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om kompensasjon etter EU forordningen 261/2004 for forsinkelse/kansellering samt påførte utgifter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 24. februar 2010 reise med FR9613 fra Torp til Paris Beauvais. Flyavgangen ble først forsinket på grunn av teknisk feil på flyet. Klager skulle ha reist kl 09.15, allerede kl 10.00 ble det opplyst om at ny avgang ville bli kl 20.30. Da flyet var ferdig reparert ca kl 19.15 ble det gitt opplysning om at flyavgangen ble kansellert. Årsaken ble oppgitt til å være at flyet ikke fikk landingstillatelse så sent på kvelden. Det ble ikke opplyst at kanselleringen skyldtes streik.

Klager fikk tilbud fra Ryanair om omruting neste dag med avgang kl 20.30. Det kunne ikke klager akseptere, så de valgte refusjon av billettene. Klagerne fikk utdelt matkuponger på 10 euro per person for en forsinkelse på 10 timer. Det var helt uakseptabelt da dette kun var nok til to flasker vann til hver av dem. Det totale utlegget for servering under forsinkelsen ble totalt kr 550 (69 euro).

Klager kjøpte nye billetter til neste morgen med SK835 for kr 7.911 (989 euro).

I tillegg kom ekstra utgifter til buss, da de hadde kjørt sin bil til Torp flyplass.

Klagerne krever erstattet sine utgifter samt erstatning etter EU forordningen.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR9613 fra Torp til Beauvais, Paris 24. februar 2010 ble kansellert på grunn av streik blant dem som kontrollerer flytrafikken. Kanselleringen skyldtes således forhold utenfor Ryanairs kontroll og gir ikke rett til erstatning.

Klagerne ønsket ikke å bli ombooket til en alternativ flygning og ba om refusjon av den ubenyttede flybilletten. Når full refusjon er valgt, opphører Ryanairs ansvar etter EU forordningen. Ryanair har refundert kr 747.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fly først ble forsinket i om lag 10 timer før den senere ble kansellert.

Det fremgår av bekreftelse fra Ryanair at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. Nemnda legger til grunn at klagerne ca kl 10:00 fikk oppgitt ny avgangstid til kl 20:30.

Nemnda legger videre til grunn at flyet ble kansellert kl 19:25. Klagerne opplyser at de fikk beskjed om at grunnen til kanselleringen var at flyet ikke fikk lov til å lande så sent på kvelden. Ryanair opplyser i klageomgangen at innstillingen skyldtes streik i trafikkkontrollen.

Kansellering eller forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen / forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 forsinkelsen.

Ryanair har i dette tilfellet ikke kommentert klagers opplysninger om forsinkelse pga teknisk svikt. Selskapet har videre ikke kommentert sine egne bekreftelser på det samme. Selskapet har heller ikke dokumentert eller godtgjort at innstillingen skyldtes streik i trafikkkontrollen.

Klagerne har etter dette rett til standarderstatning med 250 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av innbetalt beløp eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, eller omruting på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet på en senere dato etter passasjerens eget valg, dersom det er ledige plasser, jf forordningens artikkel 8.

Ryanair tilbød klagerne omruting til flyvning neste dag kl 20.30. Nemnda har forståelse for at dette ikke var interessant for klagerne da det ville innebære en samlet forsinkelse på 35 timer. Klagerne valgte refusjon av det innbetalte beløp.

De kjøpte i stedet billetter med SAS. Disse var om lag ti ganger dyrere enn billettene hos Ryanair.

Nemnda er av den oppfatning at klager ikke hadde rett til omruting til en reise med slik betydelig prisøkning, jf henvisningen til «på tilsvarende transportvilkår». Nemnda finner derfor ikke å kunne anbefale at klager erstattes sine ekstraavgifter.

Ved forsinkelser plikter flyselskapet å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf artikkel 9. Forsinkelsen ble på om lag 10 timer. Ryanair ga klagerne 10 euro per person. Dette er etter nemndas vurdering åpenbart for lite. Klagerne har krevd erstattet 69 euro. Utgiftene er dokumentert. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter 69 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person med tillegg av 69 euro for mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Håvard Larsen, Danish Air Transport AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Håvard Larsen, Danish Air Transport AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.