

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

109/11F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Bremen med FR5557 den 8. desember 2010.

Grunnet glatt rullebane i Haugesund måtte flyet som skulle hente klager lande i Stavanger.

Klager ble fraktet i buss til Stavanger etter flere timers venting.

Da klager var vel om bord på flyet i Stavanger, fikk han beskjed om at flyet likevel ikke kunne gå den dagen, grunnet utgått deadline for landingstid i Bremen.

Klager måtte selv ordne hotell og transport til/fra flyplassen. Hotellkapasiteten i Stavanger var sprengt, men klager fikk til slutt ordnet rom på sykehushotellet i Stavanger.

Ny avgang neste dag var satt til kl. 08:00. Grunnet tidlig avgang kunne ikke klager og hans syv medpassasjerer benytte offentlig transport. De bestilte derfor minibuss som klager betalte for.

Ved ankomst flyplassen, oppdaget klager at flyavgangen var endret til kl. 10:00. Hadde han visst dette på forhånd kunne han tatt offentlig transport til flyplassen som er noe rimeligere enn minibuss.

Klager krever refundert mat-, hotell- og transportutgifter, NOK 2 492.

Han har til nå kun fått utbetalt NOK 1 440,54.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR5557 ble forsinket som følge av teknisk problem, samt værforhold.

Det vises til værrapport.

Det dårlige været som medførte forsinkelsen var en hendelse utenfor Ryanairs kontroll.

Klagers krav på NOK 2 492 overskrider beløpet Ryanair finner passende for en natt på hotell samt kost.

Klager har fått utbetalt NOK 1 440,54 for kost og hotell. Ryanair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Flygningen ble forsinket, og det ble nødvendig å overnatte i Stavanger. Flyselskapet plikter i henhold til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 10 å tilby mat og gratis innkvartering. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Ryanair i dette tilfellet ikke lyktes med å finne hotell til passasjerene, og at de ble oppfordret til å finne hotell på egenhånd.

Klager fant hotell. Utgifter til hotell og transport beløp seg til NOK 2 492. Utgiftene er dokumentert. Av beløpet har Ryanair erstattet NOK 1 440.

Klager har gitt en nærmere forklaring på hvorfor det var vanskelig å skaffe hotell i Stavanger denne natten. Ryanair har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at utgiftene til hotell m.v. etter omstendighetene må anses som nødvendige og rimelige. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler ytterligere NOK 1 052.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager utbetales ytterligere NOK 1 052.

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.