

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

684/14F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Palma de Mallorca til Torp den 25. juni 2014 kl. 06:45 med FR3494. Avgangen ble kansellert, og neste avgang Ryanair kunne tilby klager var den 29. juni, fire dager senere. Klager valgte derfor å kjøpe nye billetter med annet selskap samme dag, disse kostet kroner 8 586 for fire personer.

Klager krever erstattet sine ekstra utgifter til hjemreisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR3494 ble kansellert som følge av streik i Frankrike, det vises til fremlagt dokumentasjon. Kanselleringen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til hendelsen var ekstraordinær og utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair har refundert klagers ubenyttede billetter, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

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, jf. EU-forordning 261/2004 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.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at innstillingen skyldtes streik i trafikkontrollen i Frankrike, og nemnda er av den oppfatning at dette er å betrakte som

en ekstraordinær omstendighet i EU-forordningens forstand. I den foreliggende situasjon kunne innstillingen ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved innstilling av en flygning skal passasjerer ha valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel. Ryanair tilbød klagerne omruting fire dager senere. Klager valgte da refusjon av reisesens pris, og kjøpte billetter med Norwegian samme dag.

Nemnda er av den oppfatning at Ryanair ikke har oppfylt sin plikt etter forordningen ved å tilby omruting med eget selskap fire dager senere. Det var billetter tilgjengelige hos Norwegian samme dag, og Ryanair burde etter nemndas vurdering tilbudt å dekke omruting med dette selskap. Nemnda peker i denne sammenheng på at Ryanair i den foreliggende situasjon alternativt måtte ha dekket klagerens utgifter til hotell og mat/forfriskninger i fire dager.

Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Ryanair erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. utgifter til nye billetter med fratrekk av Ryanairbillettene.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det i den foreliggende situasjon er uten betydning at klager valgte ikke å akseptere Ryanairs forslag til omruting.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair erstatter klagers ekstraavgifter.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.