

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03593

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Krabi i Thailand til Oslo, og videre på separat billett med Ryanair fra Oslo til London den 27. mars 2020 kl. 21.55 med flight FR1395. Da klager ankom Gardermoen, ble hun informert om at flyvningen med Ryanair var kansellert. Hun kjøpte seg ny billett med et annet flyselskap neste dag fra Oslo til Alicante. Klager planla å sove på flyplassen på Gardermoen, men ble av norsk politi henvist til et karantenehotell grunnet covid-19 pandemien.

Klager mottok ingen hjelp av Ryanair til ombooking, overnatting eller forpleining. Hun har mottatt refusjon for sin ubenyttede billett med kroner 315, 50.

Klager krever standarderstatning 250 euro, ny billett fra Oslo til Alicante 135,94 euro, mat kroner 199, transport fra/til flyplassen kroner 70 og hotell kroner 590.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har refundert klagers ubenyttede flybillett i sin helhet.

Nemnda bemerker

Ryanair har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda angående klagers krav om standarderstatning og refusjon av utgifter. Nemnda treffer da vedtak basert på det som er kommet frem tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Klager har opplyst at hun ble informert om kanselleringen på Gardermoen den 27. mars 2020. Hun har imidlertid også fremlagt en e-post fra Ryanair av 17. mars 2020,

der Ryanair opplyste at flyvningen var kansellert på grunn av covid-19, og opplyste om hennes rett til refusjon av billettprisen eller omruting. Hensett til dato for den planlagte flyvningen finner nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, det sannsynliggjort at kanselleringen skyldes Covid-19. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått med rimelige tiltak, og klager har da ikke krav på standarderstatning etter EU-forordningen.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til pandemien er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Klager har videre fremlagt krav om refusjon av utgifter i forbindelse med kanselleringen.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller forpleining og omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordningen artikkel 8 og 9.

Slik nemnda ser det har Ryanair tilbudt klager omruting i e-posten der de opplyste om kanselleringen. Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke har svart på denne e-posten og benyttet seg av dette tilbudet. Nemnda mener imidlertid at Ryanair har oppfylt sin plikt, og at klager ikke kunne vente til hun var på Gardermoen ti dager senere med å kreve omruting. På denne bakgrunn finner nemnda at klager ikke har krav på kostnadsdekning for merutgiftene som oppsto som følge av kanselleringen.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)