

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Erstatning for merutgifter til hotell på grunn av kansellert flyavgang.

Dato

20.11.2010

Saksnummer

32/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Erstatning for merutgifter til hotell på grunn av kansellert flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte billett og hotell gjennom Ryanair. De skulle reise fra Haugesund til Bremen t/r 19. - 21. desember 2009.

Flyet skulle ta av kl 12.50. Klagerne og andre passasjerer stilte seg opp i kø til boarding ca 12.30. Tiden gikk og ikke noe skjedde. Ca kl 13.25 fikk passasjerene beskjed om at flyet var forsinket. Senere, omkring kl 13.40, ble de informert om at flyet hadde landet i Stavanger, og at de skulle få mer informasjon senere.

30-40 minutter senere ble passasjerene bedt om å lever tilbake tax-free varer og henvende seg til Ryanairs servicedisk ved innsjekkingen.

Klagerne måtte stå i kø i nesten fire timer. De ble ikke tilbudt mat eller drikke, og de fikk ingen informasjon om sine rettigheter. Ved servicedisken ble klagerne ikke informert om retten til hotell da de måtte ligge over i Haugesund.

Klagerne krever refundert utgifter til hotell i Bremen, alternativt standardkompensasjon på 250 euro per person. De krever videre refundert utgifter til hotell i Haugesund, transportutgifter til/fra Haugesund flyplass samt dekket utgifter til mat og drikke.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager hendelsen, men flyet ble kansellert på grunn av mye snø i Haugesund, og det medførte problemer med flyavviklingen på flyplassen. Kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll. Passasjerene har da ikke rett til kompensasjon etter EU forordning 261/2004.

Informasjon om passasjerenes rettigheter er skrevet på boarding passene og slått opp i «bag-drop» området på flyplassen. Passasjerene ble også gitt en skriftlig informasjon om sine rettigheter.

De reisende fikk i henhold til EU forordningen valget mellom omruting eller full refusjon av billettene.

Klagerne valgte refusjon av billettene. Det følger av EU forordningen at så snart refusjon er akseptert, har ikke flyselskapet lenger ansvar for forpleining av passasjerene.

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. 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen skyldes værforholdene. Innstillingen gir da ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjerer har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag, plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell 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.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om klagerne fikk skriftlig informasjon om sine rettigheter.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes det ikke som om informasjonen som ble gitt før klagerne kom frem til servicedisken har vært tilfredsstillende.

Klagerne har opplyst at det tok ca fire timer før de nådde frem til servicedisken. De har videre opplyst at de i denne tiden ikke ble tilbudt mat eller drikke. Ryanair har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering burde

klagerne blitt tilbudt mat og drikke i denne perioden, jf forordningens artikkel 5 nr 1 b) jf artikkel 9 nr 1 a).

I henhold til artikkel 8 hadde klagerne i den oppståtte situasjon valget mellom refusjon av billettprisen eller omruting snarest mulig. Klagerne valgte refusjon. Forordningen gir da ikke rett til erstatning av etterfølgende utgifter til overnatting m.v.

Kanselleringen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Bremen. Nemnda er av den oppfatning at transportrettslig lovgivning ikke gir klagerne rett til å kreve disse utgiftene erstattet av Ryanair. Det kan imidlertid etter nemndas vurdering reises spørsmål om klagerne har kjøpt en pakkereise av Ryanair, og om klagerne i så fall har rett til full refusjon av hele reisens pris (fly og hotell) etter pakkereiseloven. Dette spørsmål hører inn under Reklamasjonsnemnda for pakkereiser og Flyklagenemnda oversender denne delen av klagen til dem.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS Norge AS

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS Norge AS, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør, HSH.

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.