

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0376/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Madrid den 8. april 2015 med kl. 15:35 med FR5423. Avgangen ble kansellert.

Klager mener hendelsen ikke er ekstraordinær da Ryanair visste om streiken lenge før uten å varsle klager. Klager fikk vite at flyet var kansellert 5 minutter før avgang. Dersom klager hadde fått beskjed på et tidligere tidspunkt ville hun i alle fall kunne spart seg utgiften til transport til og fra flyplassen.

Klager krever refusjon av flybilletter og bagasjeavgift, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i Madrid 4 netter, og bussutgifter til og fra Rygge.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR5423 ble kansellert som følge av streik i Frankrike, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen var fullstendig utenfor Ryanairs kontroll.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair har refundert klagers ubenyttede flybilletter, samt bagasjegebyr, 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert som følge av flygelederstreik i Spania. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og kanselleringen kunne ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Klagerne fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell i Madrid. Ryanair kan ikke lastes for at flygningen ble innstilt og er ikke ansvarlig for klagers utgifter. Nemnda vil anbefale at klager på nytt tar spørsmålet om erstatning av hotellutgifter opp med sitt reiseforsikringsselskap i og med at forutsetningen for forsikringsselskapets avslag gitt i brev av 13. april 2015 ikke er til stede (flyselskapet er ikke erstatningsansvarlig etter EU-forordning 261/2004).

Klagerne har opplyst at de fikk melding om kanselleringen kl. 15.25, fem minutter før planlagt flyavgang. Klagerne anfører at Ryanair visste om streiken, og at Ryanair burde ha informert om streiken tidligere. Klagerne hadde i så fall ikke reist til flyplassen. De krever erstattet utgifter til flybuss. Ryanair har ikke kommentert klagers anførsel. Nemnda finner det mest sannsynlig at Ryanair var kjent med at kansellering var nødvendig på et vesentlig tidligere tidspunkt, og er av den oppfatning at Ryanair burde ha informert om dette vesentlig tidligere enn fem minutter før avgang. Nemnda finner det sannsynlig at mangelfull informasjon førte til unødvendige utgifter til transport til og fra flyplassen og anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter til flybuss med NOK 680.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning av hotellutgifter. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler NOK 680 i erstatning for utgifter til flybuss.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

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.