

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang fra Rygge som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

243/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang fra Rygge som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle returnere fra Rygge til Charleroi den 17. april 2010. Flyavgangen ble kansellert som følge av askesky fra vulkanutbruddet på Island.

Klager og hans reisefølge ble omrutet til avgang den 19. april, men denne avgangen ble også utsatt, foreløpig til 22. april. Klager bestemte seg da for å reise hjem på egenhånd, fordi barna ikke kunne være borte fra skolen lenger.

Klagerne krever refundert utgifter til hotell i Norge samt utgifter til returreise.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 31. august 2010. Ryanair har ikke besvart henvendelsen. Nemnda finner etter dette å behandle saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

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.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering 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. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det på bakgrunn av Ryanairs manglende uttalelse i saken uklart hvilken informasjon som ble gitt av Ryanair via deres hjemmeside eller annet steds. Klagerne synes ikke å ha blitt tilbudt hotell og mat inntil omruting ville skje. Det var videre uklart når luftrommet ville åpne igjen og når klagerne faktisk ville blitt fløyet hjem. Flertallet finner det naturlig at klagerne til slutt valgte alternativ transport hjem.

Flertallet anbefaler at Ryanair erstatter de utgifter klagerne ble påført. Til fradrag går flybillettens kostnad, dersom denne er refundert. Ved vurderingen av saken har flertallet lagt vekt på Ryanairs manglende tilbud til klagerne.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, har et annet syn på saken.

Innstillingen skyltes at luftrommet ble stengt, og myndighetene kunne ikke opplyse hvor lenge stengningen ville vare. Dette skapte en vanskelig situasjon både for flyselskap og passasjerer. Generelt ble passasjerer oppfordret til ikke å komme til flyplassene, men å følge med på flyselskapenes hjemmesider og i massemedia. Det kan derfor ikke legges vekt på at klager ikke fikk en brosjyre med sine rettigheter, eller at forpleining ikke var arrangert av Ryanair. Passasjerenes rettigheter var og er lagt ut på Ryanair sine hjemmesider.

Det fremgår av EU forordning 261/04 punkt 8.1.(b) at ved innstilling skal flyselskapet tilby passasjerer omlegging av reiseruten under sammenliknbare transport forhold til bestemmelsessted. Dette var umulig for Ryanair den 18-19 april da luftrommet var stengt. Klager ble i første omgang ombooket til ny avreise 22. april. Klager valgte å ikke benytte seg av Ryanairs tilbud, eller forpliktelsen de hadde til å dekke forpleining mot kvitteringer i ettertid, og avvente til luftrommet åpnet slik at Ryanair ev. kunne tilby et bedre alternativ, men valgte selv å arrangere bakketransport til Charleroi den 19. april

Bakketransport fra Oslo til Charleroi er overhodet ikke sammenliknbart med flytransport. Heller ikke prisen som er et element er sammenliknbart.

Mindretallet kan ikke se noen grunn til at klagers egen arrangerte bakke transport skulle falle inn under artikkel 8. 1. (b) som regulerer forholdet, og kan for øvrig ikke se noen hjemmel for at Ryanair skal dekke utlegget.

Mindretallet mener derfor at klager ikke skal ha noen erstatning utover forpleining frem til de startet sin bakketransport hjem.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerens ekstrautgifter. Til fradrag går eventuell refusjon av flybillettene.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, 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.