

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

30.04.2019

Saksnummer

2018-03213

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR8510 fra Gdansk (GDN) til Sandefjord - Torp (TRF) 23. juli 2018 kl. 12.45. Ved innsjekking fikk ikke klager beskjed om hverken forsinkelser eller kansellering. På informasjonstavlen i avgangshallen ble det oppgitt nytt gatenummer for flyvningen, og klager flyttet seg til dette området. Først kl. 16.00 ble klager gitt informasjon om at flyvningen var innstilt.

Ved innsjekkingsskranken ble klager informasjon om at bagasjen måtte hentes på bagasjebåndet, og at de deretter måtte henvende seg til Ryanairs billettskranke. De to reisende ble tilbudt omruting 26. juli kl. 12.45, og klager ble deretter henvist til ny skranke for mer informasjon om overnatting og transport. I denne skranken ble klager informert om at de kun kunne tilby én natt på hotell og transport til og fra dette hotellet. Klager argumenterte med at han hadde behov for overnatting i tre netter, samt forpleining, men dette ble avvist av Ryanairs personale.

Klager dro til hotellet Ryanair hadde ordnet og sjekket inn der. De forsøkte å utvide oppholdet med ytterligere to netter, men hotellet var fullt. Klager besluttet derfor å returnere til hotellet de hadde bodd på under oppholdet i Gdansk, og betalte for ytterligere to netter der.

På bakgrunn av de ovennevnte forhold har klager fremsatt følgende krav:

- * Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.
- * Refusjon av utgifter til hotell, kroner 2 440,32.
- * Refusjon av utgifter til måltider i ventetiden, kroner 1 156,50.
- * Refusjon av utgifter til transport, kroner 170,25.
- * Refusjon av utgifter til utvidet parkering ved Sandefjord - Torp lufthavn, kroner 290.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR8510 fra Gdansk til Sandefjord - Torp 23. juli 2018 ble kansellert som følge av lynnedslag på maskinen som skulle operere klagers flyvning.

Ryanair anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Klager ble omrutet den 26. juli 2018. Selskapet har tilbudt passasjerer refusjon av hans utgifter til transport. Ryanair har imidlertid avvist klagers krav om refusjon av hans utgifter til hotellovernatting i Gdansk, da dette ikke kan anses som nødvendige utgifter.

Nemnda bemerker

Ryanairs flyvning FR8510 fra Gdansk til Sandefjord - Torp 23. juli 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen at maskinen som skulle betjene klagers flyvning ble truffet av lyn under forutgående flyvning fra Napoli til Gdansk samme dag. Flyet måtte gjennomgå teknisk inspeksjon og mindre utbedringer etter lynnedslaget, og ble satt i drift igjen senere samme dag. Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at lynnedslag må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Klager ble booket om til ny flyvning 26. juli, og godtok denne omrutingen. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen for passasjerene ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og kanselleringen gir etter nemndas syn ikke rett til standarderstatning.

Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på refusjon av sine utgifter til utvidet parkering ved Sandefjord - Torp lufthavn, og det vises i denne forbindelse til luftfartsloven § 10-20.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotellovernatting i Gdansk. Selskapet har anført kun én overnatting i Gdansk var nødvendig, selv om klager ble tilbudt omruting først tre dager senere.

EU-forordning 261/2004 artikkel 9 lyder som følger:

"1. Når det vises til denne artikkel skal passasjerene tilbys gratis:

a) måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden,

b) hotellinnkvartering i tilfeller der

- en eller flere overnattinger er nødvendig, eller

- et lengre opphold enn det passasjerens hadde planlagt, er nødvendig.

c) transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet".

Ryanairs anførsel om at forpleining ikke var nødvendig, er etter nemndas syn helt uholdbar. Det var selskapet selv som tilbød passasjerene returreise først tre dager senere, og nemnda anser det utvilsomt at klagers utlegg i forbindelse med hotellovernatting, transport og måltider er nødvendige utgifter i henhold til forordningens artikkel 9. Nemnda anbefaler på ovennevnte grunnlag at Ryanair refunderer klagers utgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler til klager refusjon av hans utgifter til forpleining til totalt kroner 3 767.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)