

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

110/11F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standardkompensasjon grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til London 22. desember 2010 med FR2255 kl. 16:55.

Avgangen ble kansellert som følge av dårlig vær. Flyet landet i Stavanger i stedet for i Haugesund. Klager stiller seg undrende til dette da andre fly landet og tok av på Haugesund Lufthavn uten problemer med været.

Klager fikk ikke tilbud om transport til Stavanger for å rekke flyet derfra tilbake til London. Han fikk heller ikke tilbud om hotell eller utdelt matvoucher.

Klager fikk tilbud om fly til Alicante og derfra til London dagen etter, men da klagers partner var gravid, var ikke det et tilfredsstillende alternativ på det tidspunktet.

Klager krever refundert flybilletten, samt standarderstatning i henhold til EU regulativet.

Ryanair har ikke gitt uttalelse til verken klager eller 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 10. mars 2011 med frist til 28. april 2011 for eventuelle bemerkninger. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes 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.

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.

Flyklagenemnda har behandlet flere klager på kanselleringer i dagene 21. og 22. desember 2010 grunnet værforholdene. Det er et faktum at store snemengder førte til problemer på mange flyplasser i Europa. Nemnda kan ikke se bort fra at dette også var årsaken til kanselleringen av klagernes flygning fra Haugesund til London 22. desember 2010. Ryanair har imidlertid ikke gitt noen forklaring på denne kanselleringen eller søkt dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Det er uklart om kanselleringen påførte klagerne utgifter til mat og/eller hotell. Ryanair plikter eventuelt å erstatte nødvendige, dokumenterte utgifter, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 9.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Ryanair erstatter klagernes eventuelle nødvendige og dokumenterte utgifter til hotell og mat.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.