

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever erstatning ifølge EU-forordningen 261/2004 og for påførte utgifter på grunn av kansellering.

### Dato

27.08.2010

### Saksnummer

25/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Klager krever erstatning ifølge EU-forordningen 261/2004 og for påførte utgifter på grunn av kansellering.

### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 1. januar 2010 reise fra Krakow til Torp. Flyavgangen ble kansellert på grunn av tåke. Ingen fly tok av fra flyplassen den dagen, og informasjon fra flyselskapet ble gitt etter at passasjerene hadde ventet i tre timer. Det var fullstendig kaos på flyplassen.

Klager fikk tilbud fra Ryanair om omruting til 7. januar. Det kunne ikke klager akseptere, så de valgte refusjon av billettene. Klager måtte hjem og kjøpte da returbilletter med ett annet selskap for retur to dager senere. Klagerne ble påført utgifter til hotell m.v. samt nye flybilletter.

Klager har fått refundert kr 1.145,74 for kanselleringen fra Ryanair, men det var ikke det hun betalte for billettene.

Klager krever kr 1.963,44 og PLN 2 698,3 refundert for ekstra utgifter i forbindelse med kanselleringen - se vedlegg.

### Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Ryanair i det vesentlige anført:

Ryanair vil tilbakebetale kr 1.145,74

### 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 klagenemnda for flypassasjerer § 5-3.

Klagen ble forelagt Ryanair ved nemndas brev av 28. januar 2010. Ryanair ble gitt frist for bemerkninger til 19. februar 2010. Svar kom ikke inn innen fristen. Svar er heller ikke kommet inn innen saken behandles i nemnda 10. mai 2010, dvs nær 15 uker etter nemndas brev. 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.

En samlet nemnd finner det sannsynliggjort at innstillingen skyldtes værforholdene, og at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Ryanair kunne først tilby omruting seks dager senere. Dersom klagerne hadde kunnet akseptere dette, pliktet Ryanair å tilby klagerne måltider og hotell frem til avreise. Klagerne hadde ikke anledning til å være i Krakow så lenge. De valgte derfor første alternative hjemreise. Den gikk to dager senere med Wizz Air. Klagerne ble ved dette påført ekstra utgifter til mat, hotell m.v.

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

**Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Ryanair er ansvarlig for klagerne ekstra utgifter. Etter flertallets vurdering fritar ikke klagerne beslutning om refusjon av billettutgiftene Ryanair for erstatningsansvaret. Nemnda viser til at Ryanair ikke overholdt sin plikt til å tilby omruting snarest mulig.**

Klagerne har oppgitt sitt tap til 2 698 PLN og NOK 1 963. I beløpet i norske kroner inngår Ryanair billett «til Krakow». Denne utgift ville klager hatt selv om returflygningen ikke var blitt kansellert, og utgiften skal ikke erstattes. Nemnda forstår det videre slik at Ryanair har refundert utgiftene til Ryanairs flygning til Torp. Denne refusjon må komme til fradrag i den samlede erstatningsutbetaling.

Nemnda anbefaler etter dette at Ryanair erstatter klagers ekstra utgifter.

**Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er ikke enig i dette.**

Det fremgår at klager ble tilbudt plass under samme transportbetingelser fra Krakow på Ryanair's første ledige avgang som var 7. januar. Mindretallet bemerker at Ryanair ville vært ansvarlig for forpleining frem til denne alternative avgang.

Klager benyttet seg imidlertid ikke av Ryanair sitt tilbud. Klager arrangerte selv tog fra Krakow til Warszawa, hotell i Warszawa, samt flybilletter med Wizz Air fra Warszawa til Torp 3. januar.

Mindretallet kan ikke se at Ryanair er ansvarlig for å arrangere en slik transport alternativ for klager eller andre berørte kunder, eller at Ryanair skal erstatte et slikt egen arrangert transport alternativ i ettertid.

Mindretallet mener klager kun skal ha erstattet utlegg til forpleining 1.1.2010 - frem til den egen arrangerte reisen startet - utover full refusjon av flybillettene med FR9039/01 januar. På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers ekstraavgifter.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Frøydis Gjems-Onstad, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.*