

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

289/10F

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:

Klagerne skulle returnere fra Rygge til Paris den 18. april 2010. Flyavgangen ble kansellert som følge av askesky fra vulkanutbruddet på Island. Da flyplassen var stengt, forsøkte klager å kontakte Ryanair per telefon, men fikk ikke svar.

Da klagerne ikke mottok noen assistanse til omruting eller refusjon, hadde de ikke noe annet valg enn å arrangere alternativ transport hjem.

Klagerne har fått refundert 56,97 euro fra Ryanair. Klagerne krever i tillegg refundert utgifter til mat.

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 i brev fra flyklagenemnda av 7. oktober 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 flyselskapets kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Klagerne har opplyst at de ikke fikk noen informasjon fra Ryanair. De fikk heller ikke hjelp til omruting eller refusjon. Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Ryanair bør erstatte klagerne dokumenterte utgifter til alternativ transport samt mat. Til fradrag går 56,97 euro som er utbetalt av Ryanair. Ved vurderingen legger nemnda stor vekt på at Ryanair ikke ga klagerne noen informasjon om deres rettigheter samt at klagerne verken ble tilbudt refusjon, omruting, hotell eller mat. I den foreliggende situasjon var det naturlig at klagerne selv arrangerte returreise for å minimalisere kostnadene.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerne dokumenterte tap. Til fradrag går 56,97 euro.

Vedtaket var enstemmig.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.