

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som påløp grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00467

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur/retur billett Oslo Rygge - Palma Mallorca med utreise den 26. mars 2016, og hjemreise den 31. mars kl. 19:55.

Utreisen ble gjennomført som planlagt, men dagen før hjemreisen mottok klager en SMS om at flyvningen var kansellert. Klager forsøkte da å finne noen ledige avganger for senere flyvninger med Ryanair de påfølgende dagene men fant ingen, og ingen andre flyselskap hadde avganger fra Palma til Rygge, kun til Gardermoen.

Klager endte derfor opp med å bestille en returreise med Norwegian fra Palma Mallorca til Gardermoen den 2. april, og ankom to dager senere enn planlagt ankomst.

Klager krever refusjon av de ekstra kostnadene som påløp som følge av den kansellerte hjemreisen, pålydende NOK 3 302. Det vises til vedlagt dokumentasjon på beløpet som kreves refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med FR8518 fra Palma til Oslo Rygge den 31. mars 2016 ble kansellert grunnet flyverstreik i Frankrike, og var derfor utenfor selskapets kontroll. Det vises til vedlagt dokumentasjon på NOTAM og «the Daily Movement Sheet» for FR8518.

Som følge av at flyvningen var kansellert grunnet streik, som er i kategori 28 av «the NEB non-binding list» av ekstraordinære omstendigheter, vil artikkel 7 i EU-forordning 261/2004 ikke kunne gjøres gjeldende.

Selskapet har merket seg at klager har mottatt en refusjon for kostnadene av billettene, og når klager har akseptert denne tilbakebetalingen påhviler det ikke selskapet noe mer ansvar etter EU-forordningen.

Ryanair er et lavkostnadsselskap og kan derfor ikke akseptere kjøp av fullpris flyvninger med alternative flyselskaper uten Ryanairs godkjennelse. Klager valgte i denne saken å få refusjon av kostnadene til flybillettene, og Ryanair er derfor ikke ansvarlig for utgifter som påløp ved å velge andre flyselskap.

Ryanair kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av de ekstra utgiftene som påløp grunnet den kansellerte flyvningen.

Nemnda bemerker

Partene ser ut til å være enige om at klageren skulle reist fra Palma til Rygge 31.03.2016 kl 1955, og at denne flyvningen ble kansellert dagen før. Klageren kjøpte ny billett med Norwegian til Gardermoen 02.04.2016. Han har fått den kansellerte flyreisen refundert, men krever nå merutgiftene til den nye billetten, transport fra Gardermoen til Rygge og en ekstra natt i Palma, erstattet med i alt 3 302 kroner. Han krever også tap ved uttak av to ekstra feriedager erstattet med 1 641 kroner.

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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Streik hos tredjemann som her faller etter fast nemndspraksis utenfor flyselskapets ansvarsområde. Nemnda finner det godtgjort at kanselleringen skyldtes streik. Dette går frem av både dokumentasjonen som selskapet har lagt frem og av massemedia. Nemnda legger til grunn at SAS kunne fly denne dagen fordi deres flyvning var tildelt en annen slot. Nemnda finner det også godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klageren har således ikke rett til standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

Ved kansellering skal passasjerer få valget mellom refusjon og omruting, jf EU-forordningen artikkel 8.

Slik nemnda ser det har ikke flyselskapet Ryanair lagt til rette for noe informert valg for klageren i dette tilfellet. Selskapet har ikke bestridt klagerens fremstilling om at han måtte sende inn søknadsskjemaer i to omganger etter kanselleringen - først ett med krav om refusjon av flybillettprisen, og så ett for merutgifter ved alternativ retur. Klageren kan

ikke sies å ha valgt refusjon ved dette. Selskapet har heller ikke gitt noe konkret tilbud om omruting.

Etter nemndas syn har klageren her i realiteten valgt omruting. Passasjerer har kjøpt ny billett hos et annet flyselskap med retur 02.04.2016 til 2 298 kroner. Han fikk i tillegg merkostnader til transport fra Gardermoen til Rygge med 702 kroner. Beløpene er dokumentert med kvitteringer. Flyselskapet Ryanair ser verken ut til å ha bestridt beløpene eller bestridt at den nye reisen skjedde på tilsvarende transportvilkår i forordningens forstand. Nemnda anbefaler etter dette at flyselskapet erstatter utgiften til ny billett med fradrag av prisen for den kansellerte billetten som skal være refundert, det vil si med 1 660 kroner.

Ved kansellering har passasjerer også rett til forpleining, jf EU-forordningen artikkel 9.

Klageren har krevd utgiftene til en ekstra natt på hotell i Palma erstattet med 1 642 kroner. Beløpene er dokumentert med kvitteringer og ser heller ikke ut til å være bestridt. Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker disse utgiftene også.

Nemnda ser derimot ikke grunnlag - verken i EU-forordningen eller luftfartsloven - for å anbefale at flyselskapet skal gi kompensasjon for tap ved uttak av en ekstra feriedag i et tilfelle som her hvor selskapet ikke er å klandre for kanselleringen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Ryanair betaler i alt 3 302 kroner til klageren for omruting og forpleining, men ikke noe i kompensasjon for uttak av ekstra feriedager.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)