

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av ekstraavgifter grunnet kansellering.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

201/12F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra London til Torp den 5. februar 2012 med FR34. På avreisedagen fikk klager beskjed om at flyet var kansellert grunnet dårlig vær. Klager stiller seg undrende til dette da andre fly fløy til og fra London den dagen.

Da Ryanairs andre avganger var fullbooket, måtte klager booke ny reise med et annet selskap dagen etter til Gardermoen. Dette medførte ekstraavgifter til hotell, fly, transport mellom hotell/flyplass i London, samt mellom Gardermoen og Torp.

Klager krever refundert sine ekstraavgifter på kroner 18 893.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR34 ble dessverre kansellert som følge av værforhold på Stansted Airport i London. Det vises til værrapport.

Siden denne kanselleringen var utenfor Ryanairs kontroll, kan flyselskapet dessverre ikke utbetale kompensasjon i henhold til EU forordning 261/2004.

Ved kanselleringer kan passasjerene enten bli ombooket til neste ledige fly, eller motta full refusjon. Klager valgte sistnevnte, og har fått full refusjon på sin ubenyttede billett. At klager valgte å kjøpe nye billetter med et annet flyselskap kan ikke Ryanair stå til ansvar for.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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, 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 mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen var en følge av vanskelige værforhold 4. og 5. februar 2012. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet og at kanselleringen ikke var til å unngå. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved innstilling av en flygning 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.

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.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Ryanair opplyser om rettighetene etter forordningen ved bestilling av reisen. De orienterer også om rettighetene på e-post og sms til passasjerer som blir berørt av en innstilling.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at mange passasjerer ble berørt av innstillingen. Det fremgår således av Ryanairs brev av 1. oktober 2012 at et stort antall passasjerer ble omrutet med Ryanair. Mange av disse ble hjulpet av Ryanairs handlingagent på flyplassen.

Nemnda finner det etter omstendighetene mest sannsynlig at også klager ville blitt hjulpet med omruting/hotell dersom de hadde ventet på hjelp fra Ryanairs handlingagent på flyplassen. Nemnda bemerker i denne forbindelse at det er grunn til å tro at Ryanair la beslag på et større antall seter på de neste avganger for å håndtere omrutingsbehovet. Klager valgte i stedet å ordne opp på egenhånd. Utgiftene de ble påført i denne forbindelse må de etter nemndas vurdering selv bære.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.