

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

882/13F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Haugesund til Pisa den 26. juli 2013 kl. 14:00 med FR9323. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til avreise fra Torp dagen etter kl. 09:25. Klager måtte betale for bussbillett og mat, og det var svært belastende å sitte på buss en hel natt for å rekke flyet dagen etter.

Klager stiller seg kritisk til Ryanairs fraskrivelse av ansvar ved å skylde på dårlige værforhold, da et annet flyselskap landet og tok av på Haugesund Lufthavn uten problem på samme tidspunkt.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refundert utgifter til telefon, mat og buss.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR9323 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, tåke på Haugesund Lufthavn. Det vises til fremlagt værrapport. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Klager ble booket om kostnadsfritt til reise dagen etter fra Torp.

Ryanair har refundert klagers mat- og bussutgifter, men kan dessverre ikke imøtekomme klager krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

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 flyet som skulle operere ruten måtte omdirigeres til Stavanger grunnet tåke i Haugesund. At andre fly har landet/tatt av kan skyldes at situasjonen var annerledes på det aktuelle tidspunkt. Det kan også skyldes at det aktuelle flyet hadde annet type teknisk utstyr enn Ryanairs fly mv.

Nemnda er av den oppfatning at kanselleringen ikke var til å unngå. Kanselleringen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ryanair pliktet i den foreliggende situasjon å gi klager valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet og refusjon av billettprisen. Ryanair tilbød omruting med buss til Torp og fly derfra. Nemnda er av den oppfatning at det kan reises spørsmål om en såpas endret omruting vil være i samsvar med forordningen. Det vil bero på en helhetsvurdering av alternativene mv. Nemnda tar ikke stilling til dette da klagerne etter omstendighetene aksepterte omrutingen.

Omrutingen skal skje uten kostnad for passasjerene. Ryanair har opplyst at de vil erstatte tapet med 503,90 euro. Det er uklart om beløpet er utbetalt. Om det ikke er gjort, bør det gjøres umiddelbart.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det står påstand mot påstand hvilken informasjon klagerne fikk om sine rettigheter. Mye kan tyde på at klagerne fikk en grei generell informasjon, mens det kan ha skortet på konkret informasjon mht. omrutingen, kostnadsdekning mv.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gir medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler en erstatning på 503,90 euro dersom dette ikke allerede har skjedd.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.