

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

230/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning for påløpne utgifter på grunn av kansellert flyavgang fra Rygge som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle returnere fra Rygge til Valencia, Spania den 18. april 2010. Flyavgangen ble kansellert som følge av askesky fra vulkanutbruddet på Island.

Klagerne ble ikke tilbudt noen alternativ flygning eller assistanse av Ryanair. De reisende måtte selv endre billettene gjennom Ryanair sin web-side. Når klager prøvde på dette ble returen stadig utsatt, og den første returen ble satt opp til 25. april. Det var ingen Ryanair representanter på Rygge flyplass som kunne hjelpe.

Klagerne besluttet å ta buss hjem til Spania. Dette har påført klager og hennes medreisende, merutgifter som ønskes dekket av Ryanair.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klagerne ar Ryanair i det vesentlige anført:

Innstillingen skyldtes stengt luftrom som følge av askeskyen fra Island. Dette var en hendelse helt utenfor Ryanairs kontroll.

Passasjerer som velger ikke å vente på omruting etter forordningen har ikke automatisk rett til å reise med andre transportmidler på flyselskapets regning.

De som benytter annet transport midler har ikke rett til erstatning ut over refusjon av flybilletten.

Ryanair har tilbudt klager EUR 288,20.

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.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. 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.

Innstillingen skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom på grunn av askeskyen fra Island. Dette er et 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.

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

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det på bakgrunn av Ryanairs manglende uttalelse i saken uklart hvilken informasjon som ble gitt av Ryanair via deres hjemmeside eller annet steds. Klager har opplyst at de ikke ble tilbudt noen alternativ flygning eller assistanse av Ryanair, og at de ble overlatt til seg selv. Klager har videre opplyst at første mulige hjemreise med Ryanair var 25. april, d.v.s. en uke senere. Ryanair har ikke kommentert dette og flertallet legger klagers opplysninger til grunn. Flertallet legger således også til grunn at klager ikke ble tilbudt hotell, mat eller forfriskninger. De foreliggende opplysninger gir etter flertallets vurdering heller ikke grunn til å anta at det på Ryanairs hjemmeside var gitt noen konkrete opplysninger om rettigheter til refusjon av utgifter til mat og hotell i den ekstraordinære situasjon som var oppstått som følge av askeskyen.

Klagerne var i den oppståtte situasjon overlatt til seg selv, og nemndas flertall er av den oppfatning at det etter omstendighetene var forståelig at klageren valgte å komme seg hjem på egenhånd. Klagerne ble påført utgifter til buss, hotell og mat. Nemndas flertall er av den oppfatning at Ryanair i den foreliggende situasjon plikter å erstatte klagerens tap. Til fradrag går EUR 288,20 som er utbetalt av Ryanair.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, har et annet syn på saken.

Innstillingen skyltes at luftrommet ble stengt, og myndighetene kunne ikke opplyse hvor lenge stengningen ville vare. Dette skapte en vanskelig situasjon både for flyselskap og passasjerer. Generelt ble passasjerer oppfordret til ikke å komme til flyplassene, men å følge med på

flyselskapenes hjemmesider og i massemedia. Det kan derfor ikke legges vekt på at klager ikke fikk en brosjyre med sine rettigheter, eller at forpleining ikke var arrangert av Ryanair. Passasjerenes rettigheter var og er lagt ut på Ryanair sine hjemmesider.

Det fremgår av EU forordning 261/04 punkt 8.1.(b) at ved innstilling skal flyselskapet tilby passasjerer omlegging av reiseruten under sammenliknbare transport forhold til bestemmelsessted. Dette var umulig for Ryanair den 18-19 april da luftrommet var stengt. Klager ble i første omgang ombooket til ny avreise 25. april. Klager valgte å ikke benytte seg av Ryanairs tilbud, eller forpliktelsen de hadde til å dekke forpleining mot kvitteringer i ettertid, og avvente til luftrommet åpnet slik at Ryanair ev. kunne tilby et bedre alternativ, men valgte selv å arrangere bakketransport til Valencia.

Bakketransport fra Oslo til Valencia er overhodet ikke sammenliknbart med flytransport. Heller ikke prisen som er et element er sammenliknbart. Bakke transporten kostet EUR 240 i tillegg til utlegg underveis, og flybilletten med Ryanair kostet EUR 12. Mindretallet kan ikke se noen grunn til at klagers egen arrangerte bakke transport skulle falle inn under artikkel 8. 1. (b) som regulerer forholdet, og kan for øvrig ikke se noen hjemmel for at Ryanair skal dekke utlegget. Mindretallet viser i denne sammenheng også til Ryanairs henvisning til den Irske NEB (Irlands «Flyklagenemnd») som støtter Ryanair sitt syn. Mindretallet viser også til at en bransjerepresentant på møte i Flyklagenemnda 14. mars gjorde rede for at den Spanske NEB også har dette syn.

Mindretallet mener derfor at klager ikke skal ha noen erstatning utover det Ryanair har tilbudt seg å dekke, som er forpleining frem til de startet sin bakketransport hjem.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerens dokumenterte utgifter til alternativ hjemreise. Til fradrag går EUR 288,20 som er utbetalt.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, 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.