

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning etter EU forordninger grunnet kansellering samt refusjon av påførte utgifter.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

167/09F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager krever erstatning etter EU forordninger grunnet kansellering samt refusjon av påførte utgifter.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes fly 3. mars 2009 kl. 18.20 fra Oslo/Torp til London/Stansted ble kansellert pga dårlig vær. Klagerne ble booket om til avgang kl 22.25. Denne avgangen ble kansellert etter at piloten falt og skadet seg.

Ryanairs ansatte informerte de reisende om at de var nødt til å ta inn på hotell for natten da neste mulige avgang var dagen etter. Vedkommende sa at passasjerene ville få dekket sine utgifter mot kvittering.

Ryanair har i ettertid avslått å dekke klagernes utgifter til overnatting m.v. Klagerne krever utgiftene dekket. De krever videre erstatning på 250 Euro per person i henhold til EU forordning 261/2004.

Ryanair har i det vesentlige anført til klager:

Flyet ble kansellert pga dårlig vær. I henhold til EU-forordningen 261/2004 er flyselskapet ikke ansvarlige for utgifter den reisende er blitt påført, når det skyldes omstendigheter utenfor flyselskapet kontroll.

Nemnda bemerker:

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Saken vil etter dette bli avgjort på bakgrunn av de opplysninger som fremkommer i saken, jf forskrift om klagenemnda for flypassasjerer § 5-3 (3).

Klager har anført at kanselleringen av avgangen kl 22.25 gir rett til erstatning etter EU forordningen. Ryanair har ikke kommentert denne kanselleringen. Ryanair har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne

vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Ryanair er følgelig pliktig til å betale en standarderstatning på 250 Euro per person.

I henhold til EU forordningens artikkel 5 jf artikkel 9 plikter Ryanair i tillegg å dekke klagernes dokumenterte utgifter til hotell og mat samt to telefonsamtaler. Nemnda bemerker i denne forbindelse at passasjerenes rett til forpleining er uavhengig av grunnen til forsinkelsen.

Det er således uriktig når Ryanair hevder at de ikke er ansvarlige for utgifter den reisende er blitt påført, når det skyldes omstendigheter utenfor flyselskapet kontroll.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 Euro per person samt erstatning for utgifter til mat, hotell og to telefonsamtaler.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA

Anniken Wallin, Austrian Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Vibeke Krogh Erikstad, Norwegian Air Shuttle ASA, Anniken Wallin, Austrian 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.