

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

10.04.2011

Saksnummer

250/10F

Tjenesteyter

Ryanair

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

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle returnere fra Torp til London den 15. april 2010. Flyavgangen ble kansellert som følge av askesky fra vulkanutbruddet på Island. Klager ble tilbudt omruting til 17. april 2010, men denne avgangen ble også kansellert. Klagerne ble ikke på noe tidspunkt informert om sine rettigheter. De ble således ikke informert om rett til hotell og forpleining, og Ryanair ga ingen informasjon om hvorledes klagerne kunne returnere til England. Ryanair opplyste heller ikke om at klagerne måtte ta vare på kvitteringer. Klagerne tok derfor ikke vare på kvitteringer for utgifter i Norge etter at de forlot hotellet den 15.

Klagerne ordnet selv hjemreise med båt og tog den 16.-18. april. De krever dekket sine utgifter med totalt GBP 823,40.

Ryanair har refundert returbillettene med GBP 107,98.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ryanair har svart følgende:

Ryanair beklager kanselleringen som skyldtes stengt luftrom på grunn av askeskyen fra Island. Dette var en hendelse som var helt utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair er kun ansvarlig for påløpte utgifter mellom 15. og 17. april 2010, og vil refundere utgifter til hotell i Danmark den 16. april med kr 1.095. Øvrige utgifter faller utenfor det Ryanair vil erstatte.

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. 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.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er 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. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

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 sakens opplysning uklart hvilken informasjon som ble gitt av Ryanair via deres hjemmeside eller annet steds. Klagerne har opplyst at de ikke på noe tidspunkt ble informert om sine rettigheter. Ryanair har ikke kommentert dette, og flertallet legger klagerens opplysninger til grunn. 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 for å minimalisere kostnadene.

Klagerne ble påført utgifter på til sammen GBP 823,40.

Nemndas flertall anbefaler at Ryanair erstatter samtlige økonomiske utgifter. Flertallet anbefaler at også utgiftene i Norge samt matutgifter i Danmark refunderes selv om klager ikke har kvitteringer for disse utgiftene. Til fradrag kommer tidligere utbetalt refusjon, herunder refusjon av flybillettene. Ved vurderingen av saken har flertallet lagt stor vekt på Ryanairs manglende informasjon om passasjerrettighetene.

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 261/2004 punkt 8.1(b) at ved innstilling skal flyselskapet tilby passasjerer omruting av reiseruten under sammenlignbare transportvilkår til bestemmelsessted. Klager ble først booket om til 17. april, men denne ble dessverre også kansellert. Klager valgte å reise alternativt allerede 16. april, dagen før deres nye

avgang, uten å klarere dette med Ryan Air på forhånd. Bakketransport fra Torp til London er ikke sammenlignbar transport, og heller ikke prisen som et element er sammenlignbart. 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 Ryan Air skal dekke utlegget til alternativ transport.

I alle slike erstatningssaker vil bevisbyrden for at utgiften som kreves erstattes faktisk oppstod, ligge hos kunden. Flyselskapene krever original dokumentasjon på utlegg som skal erstattes av regnskapsmessige årsaker. Dette er også en bransjepraksis for å hindre at kunden krever erstatning hos både reiseforsikring og flyselskap. Vi syns det er urimelig å dekke utgifter som ikke kan dokumenteres.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerne GBP 823,40. Til fradrag går tidligere utbetalinger.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German 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.