

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning ifølge EU-forordningen 261/2004 art. 9 for påførte utgifter på kr 2.135 på grunn av kanselleringen.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

172/09F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager krever erstatning ifølge EU-forordningen 261/2004 art. 9 for påførte utgifter på kr 2.135 på grunn av kanselleringen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 3. april 2009 reise fra Torp til Düsseldorf. Flyavgangen ble kansellert på grunn av tåke. Flyselskapet sin neste avgang fra Torp til Düsseldorf var tre dager senere.

Klager mener at kanselleringen ble taklet dårlig av flyselskapet, de reisende mottok ingen informasjon, uten om et ark, som viste til et telefonnummer i Irland hvor de kunne ringe, men der var det kun en telefonsvarer, da det var etter kontortid.

Klagerne overnattet på hotell i Oslo og kjøpte senere billetter med SAS. Klagerne krever dekket utgifter til hotellovernatting, mat m.v., totalt kr 2.135.

Det er ikke riktig som Ryanair hevder at klagerne valgte å få refundert utgiftene til reisen. Klagerne fikk ingen andre muligheter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Flyvningen 3. april ble kansellert på grunn av tåke på Torp. Dette er en årsak som er utenfor flyselskapets kontroll og gir ikke rett til kompensasjon, jf EU-forordningen 261/2004 art 14.1 og 14.2 hvor klager i slike situasjoner har krav på følgende:

Ryanair er et lavpris flyselskap og refunderer kun billetter kjøpt hos lignende flyselskap.

Klager valgte selv refusjon av billettene. Ryanairs forpliktelser etter EU forordning 261/2004 opphører straks kunden velger denne muligheten.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Torp ble kansellert pga tåke.

Ved innstilling av en flygning har passasjerene bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet.

Passasjerene har ved innstilling rett til gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å tilby gratis 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne i dette tilfellet ikke fikk tilstrekkelig informasjon eller hjelp. Nemnda legger til grunn klagers opplysninger. Ryanair har ikke fremlagt opplysninger som tyder på at klagers fremstilling ikke er riktig.

Klagerne valgte alternativ reise med SAS. Denne gikk neste dag fra Gardermoen. Klagerne ble påført utgifter til hotell, bespisning og transport på til sammen kr 2.135. Ryanair er etter nemndas vurdering pliktig etter EU forordningen til å dekke disse utgiftene. Utgiftene var en direkte følge av innstillingen, og innstillingen gir rett til forpleining (mat, hotell m.v.) etter artikkel 9. Det fremkommer ikke av EU forordningen at rett til forpleining opphører straks den reisende velger refusjon av billettene. I dette tilfellet fikk klagerne opplyst at neste fly først gikk om tre dager. Dersom klagerne hadde valgt å vente på dette, ville Ryanair vært ansvarlig for å dekke utgifter til hotell, mat m.v. i denne tiden.

Klagerne valgte en løsning som var rimeligere for Ryanair. Dette valget bør ikke føre til at klagerne mister retten til nødvendig og rimelig forpleining etter artikkel 9.

Nemnda anbefaler at klageren gis en erstatning på kr 2.135.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på kr 2.135.

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 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.