

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager skulle starte på sin påskeferie med avgangen fra Torp til Milano/Bergamo, men flyvningen ble kansellert. Klager krever erstatning for ekstraavgifter han fikk for å komme seg fram til bestemmelsesstedet for reisen på grunn av kanselleringen.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

185/09F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager skulle starte på sin påskeferie med avgangen fra Torp til Milano/Bergamo, men flyvningen ble kansellert. Klager krever erstatning for ekstraavgifter han fikk for å komme seg fram til bestemmelsesstedet for reisen på grunn av kanselleringen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 3. april 2009 reise fra Torp til Milano/Bergamo, men flyavgangen ble kansellert etter at de hadde sjekket inn. Grunnen til kanselleringen var tett tåke på Torp flyplass. Flyet som ble kansellert fikk ikke landet på Torp, men på Gardermoen, men det ble ikke satt opp noen busser mellom de to flyplassene slik at passasjerene kunne ha reist med flyet fra Gardermoen. Flyet gjorde vendereis med tomt fly.

Passasjerene som sto igjen på Torp måtte selv prøve å få ombooket sine billetter.

Flyselskapets fly neste dag var fullbooket. Dette var starten på påskeferien i Norge.

Klager mistet to dager av ferien sin, og brukte mye tid på å endre og få til en ny reise til bestemmelsesstedet. Klager mener at flyselskapet behandlet denne saken på en dårlig måte.

Klager krever erstatning for sine påførte utgifter:

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Flyselskapet beklager hendelsen, men det var dårlig vær på flyplassen, og i følge

EU-forordningen 261/2004 er dette utenfor flyselskapets kontroll, og derfor ikke berettiget til kompensasjon.

Klagerne aksepterte ikke flyselskapets tilbud om ombooking til alternative ruter, men ba om refusjon av sine opprinnelige billetter. Etter at refusjon av billetter har funnet sted har ikke flyselskapet lenger noe ansvar i henhold til EU forordning 261/2004.

Nemnda bemerker:

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

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. rett til refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Passasjeren har også rett til måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden.. Dersom omruting ikke kan skje før neste dag plikter flyselskapet å dekke utgifter til hotell 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.

Klager opplyser at Ryanairs fly til Bergamo de neste dagene var fullbooket. Ryanair har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Det fremkommer av klagen at det var tilgjengelige billetter med annet flyselskap. Klager fikk således billetter med Norwegian den 5. april. Nemnda legger til grunn at Ryanair ikke tilbød omruting med dette eller andre selskap. Ryanair tilbød således ikke omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet.

Nemnda er av den oppfatning at Ryanair i dette tilfellet pliktet å tilby omruting med annet selskap. Ryanair pliktet videre å tilby mat og hotell frem til den nye avgangen. Ryanair gjorde ikke dette. Klager måtte selv bestille nye billetter til reisemålet. Klagerne ble videre påført utgifter til transport til alternativ overnatting og til Gardermoen. Nemnda anbefaler at Ryanair dekker klagerne dokumenterte ekstra utgifter til alternativ transport (herunder nødvendig buss/tog/taxi). Til fradrag går kr 4.081,44 som tidligere er utbetalt.

Kanselleringen førte videre til at klagerne ble forsinket, og at de ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell m.v. på reisemålet. Flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forhåndsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at dette ikke har vært mulig for dem, jf luftfartsloven § 10-20. Sett hen til at forsinkelsen skyldtes tåke på Torp, er nemnda av den oppfatning at Ryanair ikke er ansvarlig for å erstatte klagerne utgifter på reisemålet.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerne utgifter til alternativ transport til reisemålet. Til fradrag går kr 4.081,44 som tidligere er utbetalt.

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.