

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Kansellering. Krav om erstatning.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

236/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Kansellering. Krav om erstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes flygning Torp lufthavn, Sandefjord, til Paris den 24. februar 2010 kl 09.15 ble kansellert.

Klagerne har fått oppgitt flere forskjellige forklaringer på årsaken til kanselleringen. Ryanairs service desk på Torp utstedte en erklæring på at kanselleringen skyldtes en teknisk feil. Flyet returnerte til Glasgow samme kveld.

Klagerne fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell i Paris. De krever erstattet sine utgifter med kr 4.440.

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

Avgangen ble kansellert på grunn av streik i flykontrollen i Frankrike. Dette er et forhold utenfor Ryanairs kontroll, og kanselleringen gir ikke rett til erstatning, jf EU forordning 261/2004 artikkel 7.

Klager valgte ikke å bli omrutet og fikk refundert flybillettene.

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.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 30. september 2010. Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ryanair har heller ikke bedt om utsettelse av fristen for å komme med uttalelse. 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.

Ryanair har i dette tilfellet gitt forskjellige forklaringer til klager om hva som var grunnen til kanselleringen. Dette er påpekt av klager. Ryanair har ikke underbygget sin påstand med detaljerte opplysninger eller dokumentasjon. Ryanair har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til standarderstatning på 250 euro per person etter EU forordningen.

Kanselleringen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i Paris. Ryanair plikter å erstatte klagernes utgifter.

I henhold til EU forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

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 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.