

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning av utgifter grunnet kansellering.

Dato

09.07.2024

Saksnummer

2023-03856

Tjenesteytere

Ryanair

eSKY.com

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) skulle reise med Ryanair fra Torp til Palma de Mallorca den 6. juni med FR959 kl 17.40 med ankomst kl 21.00. Reisen ble bestilt hos eSky.

Dagen før avreise oppdaget klager tilfeldig at flyvningen var kansellert. Klager ringte Ryanair som booket henne om til å reise fra Oslo Gardermoen til London den 5. juni (RK1395), og videre fra London til Palma den 6. juni (FR27). Klager hadde avtale i Palma den 6. juni som hun skulle rekke.

Klager pådro seg følgende utgifter i London:

Togbillett fra Tønsberg til Oslo NOK 425 per person = NOK 850

Hotell Stansted NOK 2 411,47 (GBP 170)

Mat Stansted NOK 221,07 (GBP 15,70)

Vann Stansted NOK 40,13 (GBP 2,85)

Drosje flyplass Palma til hotell NOK 269,86 (EUR 22.26)

Mat Gardermoen NOK 186

Totale utgifter NOK 3 978,53

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt erstatning for sine utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSky har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Ryanair har i det vesentlige uttalt:

Kanselleringen av flygning FR959 fra Torp til Palma den 6. juni 2023 som streik blant franske flyveledere. Klager ble ombooket på strekningen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair er ikke ansvarlig for følgetap som for eksempel forhåndsbetalt hotell.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7.

Ryanair har uttalt at kanselleringen skyldtes streik blant franske flyveledere. Uttalelsen er underbygget med rapporter og logger.

Nemnda er av den oppfatning at streik hos tredjepart faller utenfor det flyselskapet er ansvarlig for, og derved betraktes som en ekstraordinær omstendighet for flyselskapet. Nemnda viser til EU-dom C-28/20. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om erstatning av utgifter til mat, hotell og transport som følge av ruteendringen.

Klager har anført ble ikke informert om kanselleringen, men oppdaget tilfeldig dagen før avreise at flyvningen var kansellert. Ryanair har anført at det ble sendt en epost til klager om kanselleringen. Nemnda mener det er sannsynliggjort i saken at selskapet sendte melding om kanselleringen til den epostadressen som klager registrerte ved bookingen. Trolig er denne epostadressen feil. Det er klagers ansvar.

Da klager ble oppmerksom på kanselleringen kontaktet klager Ryanair og fikk hjelp til ombooking fra Gardermoen via London som var eneste mulighet så kort tid før avreise. I den forbindelse pådro klager seg utgifter til transport fra Torp til Gardermoen, hotell i London, og mat og drikke i ventetiden.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen. Det følger av EU-kommisjonens tolkningsveileder punkt 4.3.2 at flyselskapets plikt til å tilby forpleining også gjelder ved transferflyplass ved sammenhengende reiser. Dersom flyselskapet ikke tilbyr forpleining, skal passasjerer som har måttet betale for mat/drikke, hotell, transport til/fra flyplass og kommunikasjonstjenester, kunne få utgiftene til dette refundert. Klagers rett på dekning av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendig, passende og rimelig» ut

fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener klager skulle mottatt tilbud om innkvartering på hotell fra Ryanair ettersom omleggingen av reisen medførte at de reisende måtte tilbringe natten i London før videre reise til Palma de Mallorca neste morgen. Nemnda mener derfor at klager har rett på å få dekket utgifter til transport fra Torp til Gardermoen, hotell i London og mat med til sammen NOK 3 978,53 med fradrag av drosje NOK 269,86. Nemnda mener at drosje fra flyplassen til hotellet i Palma ikke skal dekkes, da transport på strekningen er en utgift klager uansett ville ha pådratt seg, og ikke noe flyselskapet er ansvarlig for.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler NOK 3 708,67 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)