

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av ekstrautgifter grunnet kansellering.

Dato

12.10.2021

Saksnummer

2021-00580

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle opprinnelig fly fra Oslo til London den 27. desember 2020 med Ryanair sin flyvning FR1395. Norske myndigheter iverksatte så reiserestriksjoner for Storbritannia for en bestemt periode. Klage tenkte at dette ville medføre mange reisende som ville prøve å ombooke. Han besluttet derfor å betale for å flytte reisen til den 30. desember 2020.

Klager fikk så beskjed om at Ryanair hadde kansellert FR1395 cirka seks timer etter klager hadde endret billettene selv. Klager innser at han burde ha ventet. De var imidlertid veldig stresset for å ikke komme seg hjem grunnet forpliktelser både med tanke på jobb og familie.

Ryanair kansellerte så avgangen den 30. desember 2020. Klager ble flyttet til 3. januar 2021. Klager kontaktet Storbritannias ambassade i Oslo for å finne ut av om britiske myndigheter satte inn flyvninger, men fikk da vite at både British Airways og SAS flydde med tomme fly til Oslo, og fortsatt tok med seg passasjerer tilbake til Storbritannia den 30. desember 2020.

Ryanair hevder at årsaken til kanselleringen var covid-19. Basert på ovenstående mener klager at dette ikke stemmer, og at det var en kommersiell beslutning av Ryanair for å ikke måtte fly et tomt fly til Oslo. Flyselskapet kan ta kommersielle beslutninger, men det fritar dem ikke fra å utbetale erstatning/dekke klagers tap.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. De hadde i tillegg ekstrakostnader knyttet til ekstra dager med parkering i Storbritannia (totalt 52,50 GBP), samt taxi fra Hurdal til togstasjonen på Eidsvoll Verk pålydende 769 NOK (det er ingen kollektivtransport i Hurdal på søndager).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair har ikke gitt tilsvar til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Ryanair har ikke gitt tilsvar i saken. Nemnda kan likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager hadde opprinnelig avreise med Ryanair den 27. desember 2020. Klager har opplyst at han flyttet reisen til 30. desember på eget initiativ, før flyvningen ble kansellert av flyselskapet. Nemnda mener derfor at klager ikke hadde en bekreftet booking på flyvningen 27. desember da Ryanair kansellerte den. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse på denne kanselleringen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 punkt 2 bokstav a).

Klager har imidlertid opplyst at også flyvningen den 30. desember 2020 ble kansellert. Ryanair flyttet klager til en ny avgang den 3. januar 2021. Ryanair har ikke imøtegått denne påstanden. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn på dette punktet.

Kansellering gir passasjeren 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 artikkel 5 og 7.

Klager har opplyst at Ryanair har begrunnet kanselleringen med covid-19. Covid-19 må etter nemndas oppfatning anses som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll. Ryanair har imidlertid ikke gitt noe tilsvar til nemnda med nærmere redegjørelse eller dokumentasjon for dette. Nemnda mener at det ikke ligger tilstrekkelig dokumentasjon i saken til å konkludere med at det er sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning på 250 euro per person (totalt 500 euro) i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Spørsmålet videre er om klager har rett på dekning av ekstrakostnader som følge av at reisen ble flyttet til 3. januar.

Nemnda vil først vurdere klagers kostnad til taxi mellom oppholdssted (Hurdal) og nærmeste togstasjon på vei til flyplassen (Eidsvoll verk) den 3. januar 2021.

En flykansellering gir passasjeren rett til forpleining i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9. En passasjers rett til forpleining etter denne artikkelen består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf. EU-kommisjonens tolkingsveileiding av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Det fremgår av artikkel 9 punkt 1 bokstav c) at passasjeren har rett på å få dekket transport mellom lufthavnen og innkvarteringsstedet. Klager har

forklart at det ikke gikk kollektivtransport fra Hurdal på en søndag, og at de derfor måtte ta drosje til nærmeste togstasjon. Nemnda anbefaler at Ryanair dekker denne kostnaden (769 NOK), jf. artikkel 9.

Nemnda vil så vurdere klagers kostnad til ekstra parkering på flyplassen i Storbritannia.

Denne utgiften er klagers individuelle tap og kan etter lang og fast nemndspraksis kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19. I henhold til disse reglene er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig.

Nemnda mener at det foreligger påregnelig årsakssammenheng mellom Ryanairs kansellering av avgangen den 30. desember 2020 og parkeringskostnadene fra 30. desember 2020 til 3. januar 2021. Nemnda finner det ikke godtgjort at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda mener derfor at Ryanair i det aktuelle tilfellet også er ansvarlig for klagers individuelle tap som følge av kanselleringen.

Nemnda mener imidlertid at en eventuell erstatning for parkeringsutgiftene må samordnes med standarderstatningen etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 12 kan standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Transportklagenemndas praksis i tilsvarende saker bekrefter dette prinsippet.

Transportklagenemnda anbefaler med dette at Ryanair utbetaler standarderstatning (totalt 500 euro), samt forpleining i form av transport mellom innkvarteringsstedet og flyplassen på den nye avreisedatoen (769 NOK).

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning på 250 euro per person (totalt 500 euro), samt forpleining i form av transport mellom innkvarteringsstedet og flyplassen på den nye avreisedatoen (769 NOK).

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)