

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2018-00287

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (to personer) skulle reise fra London til Oslo den 27. desember 2017 kl. 11.50 med FR1396. Flyet ble kansellert grunnet snøvær, og klager ble booket om til to dager senere.

Klager krever refusjon av hotellopphold i ventetiden, kroner 1 929. Klager har sendt inn kvittering slik flyselskapet ber om, men hun har ikke mottatt refusjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR1396 ble kansellert som følge av dårlig vær, det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair ønsker å refundere klagers utgifter til hotell, og flyselskapet ber henne fylle ut tilsendt skjema og legge ved kvittering.

Nemnda bemerker

Kansellering gir 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagte dokumentasjonen til grunn at Ryanair har godtgjort at kansellering skyldtes været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsene. Dette medfører at klager ikke har krav på standarderstatning. Det er da heller ikke krevet.

Klager klager ble booket om til to dager senere og krever refusjon av hotellopphold i ventetiden, kroner 1 929. Klager har sendt inn kvittering slik flyselskapet ber om, men hun har ikke mottatt pengene på tross av at Ryanair har uttalt at selskapet ønsker å refundere klagers utgifter til hotell.

Dersom selskapet ikke allerede har refundert klager for hotellutgiftene, anbefaler nemnda at dette skjer i nærmeste fremtid.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold, og at selskapet betaler til klager hotellutgifter på kr. 1929.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Rise (NHO luftfart)