

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering. Værforhold.

### Dato

30.04.2019

### Saksnummer

2018-02326

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR1396 fra London Stansted (STN) til Oslo lufthavn (OSL) 28. juli 2018 kl. 12.00. Flyvningen ble kansellert en halvtime før avgang. Klager mottok en e-post fra selskapet, hvor hun kunne velge mellom omruting 1. august eller refusjon av billettene. Da klager ikke hadde anledning til å reise fire dager senere enn planlagt, valgte hun refusjon av billetten, og kjøpte nye flybilletter med SAS.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt følgende krav:

- \* Standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.
- \* Refusjon av nye flybilletter med SAS, kroner 4 628.
- \* Refusjon av utgifter til transport, totalt 53,80 pund.
- \* Refusjon av utgifter til bagasje, 22 pund.
- \* Refusjon av utgifter til mat.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR1396 fra London Stansted til Oslo 28. juli 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene denne dagen, samt påfølgende restriksjoner fra flyveledertjenesten.

Ryanair anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Klager har mottatt refusjon av sine flybilletter som følge av kanselleringen.

### Nemnda bemerker

Ryanairs flyvning FR1396 fra London Stansted til Oslo 28. juli 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ryanair har anført at kanselleringen skyldtes værforhold og påfølgende restriksjoner fra flyveledertjenesten. Nemnda kan imidlertid ikke se at disse påstandene er dokumentert av selskapet. Det er kun fremlagt en logg der det fremgår at flyvningen er kansellert. Nemnda er derfor av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro, samt refusjon av utgifter til transport 53,80 pund. Utgifter til overvekt på bagasje kan hun etter nemndas syn ikke få erstattet. Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat, men disse er ikke dokumenterte. Nemnda er derfor av den oppfatning at klager ikke har krav på refusjon på dette grunnlag.

Klager ble tilbudt omruting fire dager senere. Dette er etter nemndas syn ikke omruting "snarest mulig". Klager har derfor i utgangspunktet krav på å få dekket sine utgifter til omruting og forpleining, jf. forordningen artikkel 8 og 9.

Klager har fremsatt krav om refusjon av nye flybilletter med SAS. Disse kostet kroner 4 628 og er i bookingklasse D, det vil si at klager har kjøpt en reise i SAS Plus. Det følger av EU-forordningens artikkel 8 at passasjerene har krav på omruting på tilsvarende transportvilkår. En reise i SAS Plus kan, etter nemndas syn, ikke anses for å være på samme transportvilkår som en Ryanair-billett, da SAS-billetten blant annet inkluderer to kolli bagasje, mat om bord og setereservasjon langt fremme i flyet. Nemnda har kommet til at det må gjøres en skjønnsmessig refusjon av klagers utgifter til nye billetter. Nemnda mener at utgiftene til nye flybilletter kan settes til kroner 3 000. Allerede refundert beløp for billetter til den kansellerte flyvningen på kroner 2 387 kommer til fradrag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro, refusjon av utgifter til transport med 53,80 pund og refusjon av utgifter til nye flybilletter til kroner 613.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

