

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av ubenyttet hotellovernatting ved kansellering.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2018-00036

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR1395 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Stansted (STN) 27. desember 2017 kl. 21.30. Flyvningen ble kansellert, og klager ble ikke tilbudt omruting av Ryanair. Flyselskapet har imidlertid refundert klagers utgifter til nye flybilletter.

Som følge av kanselleringen mistet klager to av sine forhåndsbetalte netter på hotell. Han har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon på kroner 3 960, samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR1395 fra Oslo til London - Stansted 27. desember 2017 ble kansellert som følge av snøvær i London.

Ryanair anfører at de ovennevnte værforhold 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.

Nemnda bemerker

Ryanairs flyvning FR1395 fra Oslo til London - Stansted 27. desember 2017 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.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen snøvær ved London - Stansted denne dagen.

Nemnda viser til fremlagt dokumentasjon fra Ryanair. Nemnda er kjent med at snøværet den 27.12 var av et betydelig omfang og førte til store problemer ved flyavviklingen ved Stansted.

Nemnda mener av de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Ryanair har refundert klagers utgifter til nye flybilletter. Nemnda legger videre til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standardkompensasjon, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)