

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00424

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London Stansted til Oslo Gardermoen den 10. desember 2017 kl 11.50 med FR1396. Avgangen ble kansellert, og klager ble tilbudt ombooking først to dager senere da flyselskapets egne ruter var fullbooket. Klager mener Ryanair med dette ikke har oppfylt omrutingsplikten ved å tilby ombooking med annet selskap.

Ryanair anbefalte klager å kjøpe ny billett med Norwegian samme dag fra London Gatwick med avgang kl 20.30.

Klager krever refusjon av følgende utgifter for to personer:

- nye flybilletter kroner 6 305
- transport mellom Stansted og Gatwick GBP 73,40
- mat GBP 63,40

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR1396 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Klager ble tilbudt ombooking men valgte å avbryte reisen og kjøpe ny billett med annet selskap.

Ryanair har refundert klagers ubenyttede flybillett kroner 628,20, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### 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 blitt 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 overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet Ryanair har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har fremlagt METAR som viser at det var snøvær og kraftig vind i perioden rundt klagers avgang.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klager skulle reise fra London Stansted til Oslo Gardermoen den 10. desember 2017 kl 11.50. Flyet ble kansellert samme dag, og klager ble tilbudt ombooking to dager senere. Klager valgte å takke nei til tilbudet, og kjøpte ny billett samme dag med annet selskap fra London Gatwick.

Nemnda ser det slik at alternativet klager ble tilbudt ikke var omruting snarest mulig. Selskapet burde etter nemndas syn ha tilbudt klager omruting med annet flyselskap til Gardermoen eller nærliggende flyplasser.

Nemnda mener etter dette at Ryanair bør dekke klagers utgifter med fradrag av opprinnelige flybilletter.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair refunderer klagers dokumenterte utgifter til nye flybilletter med fradrag av opprinnelige billetter, transport mellom Stansted og Gatwick, samt mat og alkoholfri drikke i ventetiden.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)