

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering. Feil ved drivstoffsystem.

### Dato

30.04.2019

### Saksnummer

2018-01703

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR1394 fra London - Stansted (STN) til Oslo lufthavn (OSL) 29. mai 2018 kl. 19.05. Flyvningen ble kansellert, og klager ble tilbudt omruting først to dager senere. Klager måtte returnere til Oslo snarest mulig på grunn av jobb, og kjøpte derfor nye flybilletter med SAS neste morgen. I denne forbindelse tok hun også tog til et hotell og bestilte overnatting.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro, samt refusjon av sine utgifter til ny flybillett (kroner 3 754), tog (39 britiske pund) og hotellovernatting (702,03 kroner).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR1394 fra London - Stansted til Oslo 29. mai 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes systemfeil ved drivstoffanlegget på London - Stansted lufthavn.

Klager har mottatt full refusjon av sin Ryanair-billett til 31,20 britiske pund.

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.

### Nemnda bemerker

Ryanairs flyvning FR1394 fra London - Stansted til Oslo 29. mai 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning 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. Det er flyselskapet som

må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Ryanair har i sitt tilsvare opplyst at kanselleringen skyldtes systemfeil ved drivstoffanlegget på flyplassen. Selskapet har imidlertid vedlagt dokumentasjon som tilsier at kanselleringen skyldtes værforholdene.

Nemnda mener at Ryanairs tilsvare er så uklart at nemnda ikke kan se at flyselskapet har godtgjort at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 250 euro.

Klager har også krav på å få dekket sine utgifter til nye flybilletter, tog og hotellovernatting, jf. forordningen artikkel 8 og 9. Ryanair har ikke kommentert hvilket tilbud klager fikk, og nemnda kan ikke se at klager er tilbudt omruting snarest mulig. Eventuelt refundert beløp for flybillett kommer til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair betaler standarderstatning til klager med 250 euro, ny flybillett på kroner 3 754, tog til 39 britiske pund og hotellovernatting på 702,03 kroner. Eventuelt refundert beløp for flybillett kommer til fradrag.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)