

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

17.01.2019

### Saksnummer

2018-00946

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra London Stansted til Oslo den 30. mars 2018 kl 19.05 med FR1394. Avgangen ble kansellert som følge av brann i en av flyplassens shuttlebusser. Passasjerer ble evakuert, og flyplassen ble stengt. Klager tok kontakt med Ryanair på Stansted, men selskapet kunne ikke booke henne om samme dag, og de kunne heller ikke bekrefte at hun ville få plass påfølgende dag.

Klager måtte på jobb og så ingen annen utvei enn å skaffe ny billett hjem med annet selskap dagen etter fra London Heathrow, pris kroner 3 332. Klager måtte også ta inn på hotell og fikk utgifter til mat, drikke og transport til flyplass, totalt GBP 319,29.

Klager stiller seg kritisk til Ryanair som hevder klager ikke var i kontakt med flyselskapet for å gi dem mulighet til å booke henne om, når det var akkurat det hun gjorde uten å motta noen hjelp eller informasjon.

Klager krever sine utgifter til flybillett, hotell, mat, drikke og transport refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR1394 ble kansellert som følge av sikkerhetsmessige årsaker.

Alle passasjerer ble informert om at de må henvende seg til Ryanair for ombooking. Dersom det ikke var mulig med ombooking med Ryanair, ville flyselskapet tilbudt ombooking med andre flyselskap. Ryanair ville da betalt prisdifferansen. Da klager ikke ga Ryanair mulighet til å tilby henne ombooking, kan flyselskapet ikke imøtekomme hennes krav.

Ryanair har refundert klagers ubenyttede flybillett, kroner 704,70.

### **Nemnda bemerkar**

Kansellering gir passasjeren 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 artiklene 5 og 7.

Ryanair har uttalt at flyvningen ble innstilt som følge av sikkerhetsmessige årsaker. Uttalelsen er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir klager rett til standardkompensasjon på 250 euro.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell, mat og nye flybilletter.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager anfører at hun kontaktet Ryanair på flyplassen, men at flyselskapet ikke kunne tilby ombooking samme dag eller neste dag. Klager klarte på egen hånd å skaffe ny billett med annet selskap til neste dag.

Nemnda mener Ryanair ikke har oppfylt omrutingsplikten, og at flyselskapet burde tilbudt klager billett med annet selskap da Ryanair ikke hadde plass på sine egne fly. Ryanair anfører selv at klager har rett til å bli ombooket med annet selskap, og at flyselskapet ville betalt prisdifferansen mellom opprinnelig og ny billett.

Nemnda anbefaler etter dette at Ryanair refunderer klagers utgifter til ny billett med fradrag av refundert beløp av opprinnelig billett, samt refunderer hennes utgifter i påvente av ny flyvning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning med 250 euro. Videre anbefales det at Ryanair refunderer klagers ekstraavgifter til ny billett, mat, alkoholfri drikke, transport og hotell.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)