

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og utgift til ny billett grunnet kansellering.

### Dato

30.01.2017

### Saksnummer

2016-00267

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Rygge til Palma 31. mars 2016 kl. 15:50 med FR8517, med retur den 5. april. Ca 25 timer før avgang mottok klager melding fra Ryanair om at flyvningen den 31. mars var kansellert. Det ble ikke oppgitt noen årsak til kanselleringen, ingen informasjon om rettigheter og klager ble ikke tilbudt en alternativ reiserute. I den forbindelse så kjøpte klager ny billett med Norwegian Air Shuttle

Klager har fått refundert kroner 507,62 fra Ryanair, men er usikker på om dette er full kompensasjon for enveisbilletten.

Klager krever standarderstatning på 400 euro i henholdt til EU-forordning 261/2004 og kroner 2 349 for ny flybillett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR8517 fra Rygge til Palma 31. mars 2016 ble kansellert på grunn av streik som var utenfor Ryanair sin kontroll. Ryanair viser til vedlagt dokumentasjon.

Ryanair har refundert klager kroner 507,62.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Partene ser ut til å være enige om at klageren skulle reist fra Rygge til Palma 31.03.2016 kl 1550, og at denne flyvningen ble kansellert 25 timer før avgang uten nærmere informasjon om årsak og passasjerrettigheter. Klageren sår derfor tvil om flyselskapets etterfølgende begrunnelse for kanselleringen - streik blant franske flygeledere - medfører riktighet. Han krever standarderstatning med 400 euro og utgiften til ny billett med annet flyselskap dagen etter, erstattet.

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 truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses for å ligge utenfor dets kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Streik hos tredjemann som her faller etter fast nemndspraksis utenfor flyselskapets ansvarsområde. Nemnda finner det godtgjort at kanselleringen skyldtes streik. Dette går frem av både dokumentasjonen som selskapet har lagt frem og av massemedia. Nemnda finner det også godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler således ikke at klageren gis medhold i kravet om standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering skal passasjerer få valget mellom refusjon og omruting, jf EU-forordningen artikkel 8.

Passasjerer fikk ikke noe slikt valg i dette tilfellet og bestilte ny billett hos et annet flyselskap med utreise 01.04.2016 til 2 349 kroner. Flyselskapet ser ikke ut til å ha bestridt dette beløpet.

Nemnda anbefaler derfor at Ryanair erstatter utgiften til ny billett med fradrag av prisen for den kansellerte billetten som skal være refundert, det vil si 1 841 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at flyselskapet skal betale standarderstatning, men at det skal refundere merutgiften til ny flybillett med 1 841 kroner.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)