

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av opprinnelig og ny flybillett.

### Dato

30.04.2019

### Saksnummer

2018-02372

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR1396 fra London - Stansted (STN) til Oslo lufthavn (OSL) 31. juli 2018. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager måtte kjøpe nye flybilletter fra en annen flyplass.

Ryanair har tidligere refundert klagers utgifter til mat og transport.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av sine opprinnelige flybilletter med Ryanair (kroner 1 025,79) og ny billett med British Airways (kroner 5 994,64).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR1396 fra London - Stansted til Oslo 31. juli 2018 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes værforholdene denne dagen, samt restriksjoner fra flyveledertjenesten.

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 FR1396 fra London - Stansted til Oslo 31. juli 2018 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 kanselleringen.

Nemnda kan ikke se at Ryanair har tilstrekkelig dokumentert at kanselleringen skyldtes værforhold og påfølgende restriksjoner fra flyveledertjenesten. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro.

Klager måtte kjøpe nye billetter med British Airways. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler mellomlegget mellom klagers opprinnelige og nye flybilletter, totalt kroner 4968,85.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro, samt refusjon av kroner 4 958,85.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)