

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ekstra utgifter som påløp grunnet kansellering.

### Dato

30.01.2017

### Saksnummer

2016-00256

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Palma, Mallorca til Rygge den 31. mars 2016 kl. 19:55.

Grunnet flyvelederstreiken i Frankrike ble avgangen kansellert. Klager fikk da tilbudet om ombooking til neste mulige avgang den 5. april. Dette resulterte i at klager booket nye billetter med SAS til Oslo samme dag.

Klager krever derfor at Ryanair refunderer utgiftene for billettene med SAS, og kostnadene for transporten fra Gardermoen til Rygge, pålydende NOK 1 909.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den kansellerte flyvningen med FR8515 fra Palma til Rygge den 31. mars ble kansellert grunnet flyveleder streik i Frankrike, og det var derfor utenfor selskapets kontroll.

Ryanair etterstreber å tilby punktlige og trygge flyvninger, derimot er det enkelte omstendigheter som er utenfor selskapets kontroll og kan skape forsinkelser, i dette tilfellet streik. Selskapet beklager at klagers flyvning var en av de som ble rammet, selv om alle rimelige tiltak ble truffet for å forhindre den kansellerte flyvningen. Klager valgte å få refundert beløpet for de ubrukte billettene, og selskapet kan derfor ikke holdes ansvarlig for de kostnadene som påløp ved bruk av alternative reiseruter.

Som et lavkostnads flyselskap kan ikke Ryanair akseptere kjøp av full-pris billetter med alternative flyvninger, uten at det skjer i henhold til avtale med Ryanair. Siden klager i denne saken valgte å få de originale billettene refundert, pålydende 379,00 NOK foreligger det ikke noe mer ansvar Ryanair etter EU-forordning 261/2004 i denne saken.

Ryanair kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Partene ser ut til å være enige om at klageren skulle reist fra Palma til Rygge 31.03.2016 kl 1955, og at denne flyvningen ble kansellert 30.03.2016. Klageren fikk tilbud om retur 05.04.2016, men kjøpte ny billett med SAS til Gardermoen 31.03.2016. Han har fått den kansellerte flyreisen refundert med 379 kroner, men krever nå utgiftene til den nye billetten og transport fra Gardermoen til Rygge erstattet med i alt 2 288 kroner.

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.

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 legger til grunn at SAS kunne fly denne dagen fordi deres flyvning var tildelt en annen slot. Nemnda finner det også godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klageren har således ikke rett til standarderstatning. Det er da heller ikke krevd.

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

Flyselskapet tilbød omruting 05.04.2016. Etter nemndas syn er ikke kravet til omruting snarest mulig i relasjon til artikkel 8 nr 1 bokstav b) tilfredsstilt ved dette tilbudet, jf eksempelvis FLYKN-2015-1162. Passasjerer har kjøpt ny billett hos et annet flyselskap med utreise 31.03.2016 til 2 048 kroner. Han fikk også en ekstra kostnad til flybuss med 240 kroner. Flyselskapet ser verken ut til å ha bestridt beløpene eller at den nye reisen skjedde på tilsvarende transportvilkår i forordningens forstand. Nemnda anbefaler etter dette at Ryanair erstatter utgiften til ny billett med fradrag av prisen for den kansellerte billetten som skal være refundert, det vil si med 1 909 kroner.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at flyselskapet erstatter klagerens merutgifter til nye billetter som følge av kanselleringen med 1 909 kroner.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Bente Foshaug (Forbrukerrådet)  
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)  
Camilla Rise (NHO luftfart)