

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillettene etter kansellert flyavgang fra Torp som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

### Dato

10.04.2011

### Saksnummer

265/10F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon av flybillettene etter kansellert flyavgang fra Torp som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise t/r fra Torp lufthavn, Sandefjord til Trapani, Sicilia med utreise den 16. april 2010, med FR8619 og returreise med FR 8618 den 19. april 2010. Ref. nr. E7CNYS og D68TGF. Avgangen fra Torp ble kansellert som følge av askesky fra vulkanutbrudd på Island.

Klager har fått refundert billettutgiftene for D68TGF med NOK 990. De krever også refusjon for E7CNYS med NOK 592,50

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Avgangen 16. april 2010 ble kansellert på grunn av askesky fra vulkanutbrudd på Island. Dette var helt utenfor selskapet kontroll, og i følge EU forordningen art. 7, har ikke passasjerene rett til kompensasjon.

Passasjerene ønsket ikke omruting. Ryanair plikter da å refundere flybillettene. NOK 592,50 vil bli refundert klagerne.

### Nemnda bemerker:

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. 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.

Innstillingene skyldtes i dette tilfellet stengt luftrom pga askeskyen fra Island. Dette er forhold utenfor arrangørens kontroll, og innstillingen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flyvning har passasjeren bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjeren gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9. Dette gjelder selv om kanselleringen er helt utenfor flyselskapenes kontroll.

Klagerne valgte i dette tilfellet refusjon av billettene. Ryanair har refundert billettutgiftene for returen. De har også sagt seg villig til å refundere det resterende beløpet, NOK 592.50. Dersom dette ikke er utbetalt, anbefales det gjort snarest.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair refunderer NOK 592,50.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*