

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

17.01.2019

### Saksnummer

2018-00128

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra London til Torp den 10. desember 2017 kl 08.35 med FR32. Omtrent kl. 11 ble klager informert om at flyet var kansellert og at flyplassen ville stenge grunnet kraftig snøvær. Klager har fått refusjon for de ubenyttede flybillettene, kr 466,20.

Det var kaotiske tilstander på Stansted og umulig å nå frem til Ryanairs skranke for hjelp. Tusenvis av mennesker stod i kø. Klager fikk til slutt kjøpt nye billetter med Norwegian fra London Gatwick til Oslo Gardermoen kl 20.30. Klager ankom Gardermoen rundt midnatt. Klagers bil stod på Torp, og han måtte møte på jobb dagen etter. Klager fikk overnattet hos noen venner i Asker, og tok toget videre dagen etter.

Klager pådro seg følgende utgifter som han krever å få dekket:

Nye flybilletter kr 5 180 NOK

Togbilletter kr 870

En ekstra dag med parkering kr 99

Mat og drikke GBP 13

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR32 fra London Stansted til Torp ble kansellert grunnet dårlige værforhold, kraftig snøvær. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair har refundert klagers ubenyttede billetter, kroner 466,20 men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

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.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen med mer, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet Ryanair har godtgjort at verken kanselleringen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at klagers flyvning ble kansellert som følge snø og underkjølt regn.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevet.

Klager krever refusjon av diverse utgifter til blant annet nye flybilletter, parkering og togbilletter. Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning, og fordi klager valgte å avbryte kontrakten med Ryanair.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning og mener at selskapets behandling av klager ved at han måtte vente i 4/5 timer uten å få beskjed om ombooking var urimelig og at klager dermed ikke tok et reelt valg og heller ikke brøt kontrakten med selskapet da han aldri fikk noe ombookingstilbud. Mindretallet mener derfor at selskapet bør erstatte klagers utgifter til ny flybillett og forpleining.

Etter flertallets syn består en passasjers rett til innkvartering, mat og drikke etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 bare så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 (C 214/13) punkt 4.3.1. Siden klager valgte å avbryte reisen med Ryanair, er hans utgifter til mat og drikke heller ikke dekningsmessige.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Wenche Skeisvoll (SAS)