

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-05042

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Torp til Malaga den 1. september 2019 med Ryanair sin flyvning FR2564 kl. 19.40. Flyvningen ble forsinket med tre timer og ti minutter.

Klager mener forsinkelsen skyldtes streik. Da de kom ombord i flyet fikk de beskjed om at det ville bli en minimum-service flyvning med færre kabinansatte og ingen servering. Forsinkelsen medførte mange problemer for klager med reisefølge. Det er fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 for alle i reisefølget (til sammen tre personer).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen på FR2564 fra Torp til Malaga den 1. september 2019. Forsinkelsen skyldtes feil med utstyret til den franske Air Traffic Control. Ryanair viser til vedlagt dokumentasjon med diverse oppdateringer fra Eurocontrol vedrørende restriksjonene, flere pressemeldinger og Flight Operation Statement. Det vises også til Daily Movement Sheet og Twittermeldinger.

Alle kundene som ble påvirket av forsinkelsen fikk tilsendt e-post med informasjon om EU261. E-posten inneholdt også informasjon om mulighet til å endre fly, søke om refusjon, refusjon av telefonsamtale og informasjon om hvordan en kunne kontakte Ryanair sin reservasjonsavdeling. Ryanair kan også se i sine systemer at det ble utstedt forfriskningskuponger i henhold til lengden på forsinkelsen. Dersom klager ikke mottok dette kan kvitteringer sendes inn til Ryanair for vurdering.

Da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Ryanair sin kontroll er de de ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

### Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet har Ryanair opplyst om at forsinkelsen skyldtes en feil i systemene til fransk Air Traffic Control . Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på at svikten førte til problemer for et stort antall flyvninger i Europa, inkludert klagers flyvning. Nemnda mener at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapene må følge instruksjoner fra Air Traffic Control, og har ingen måte å overstyre dette på.

Nemnda mener derfor at forsinkelsen ikke utløser rett til standarderstatning. Dersom det ikke allerede er gjort, anbefaler imidlertid nemnda at Ryanair erstatte klagers rimelige utgifter til mat i ventetiden. Klager anbefales å legge frem spesifisert beløp og kvitteringer til Ryanair på dette.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)