

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon som følge av forsinkelse.

Dato

30.06.2011

Saksnummer

444/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standard kompensasjon som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og tre medreisende skulle fra Rygge til Barcelona den 16. september 2010 kl. 20.15. Flyet ble forsinket over tre timer til kl. 23.30.

Klager viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 og 7, og krever standard kompensasjon EUR 400 per person, totalt EUR 1600.

Det ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Klagerne kjøpte drikke og mat selv, og krever også dette refundert, EUR 20.

På returen fra Girona til Oslo kjøpte klagerne prioritert boarding for EUR 4 per person, totalt EUR 16. Dette skulle bidra til at innsjekk skjedde raskere og at klagerne ikke måtte stå lenge i kø.

Klagerne kom derimot aldri frem til denne innsjekkingssskranken på grunn av en folkemengde det var umulig å presse seg gjennom. De krever derfor også full refusjon på denne oppgraderingen.

Klager reagerer på Ryanairs svar vedrørende ingen plikt til kompensasjon ved ekstraordinær hendelse utenfor selskapets kontroll, som i dette tilfellet var teknisk feil.

Det vises til klagers brev hvor han refererer til flere dommer i diverse saker, bl.a. Sturgeon v Condor (62007J0402). Denne sier at passasjerer har rett til kompensasjon ved forsinkelser over tre timer.

Dommen i sak C-549/07 Wallentin-Hermann v Alitalia-Linee Aeree Italiane SpA sier at teknisk feil ikke er en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll, dersom flyselskapet ikke kan bevise dette.

Totalt krav fra klagerne er på EUR 1636.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager forsinkelsen fra Rygge til Barcelona. Forsinkelsen var forårsaket av teknisk feil, det vises til vedlagt teknisk rapport fra Ryanair.

Da hendelsen var utenfor Ryanairs kontroll, ekstraordinær omstendighet, kan selskapet dessverre ikke imøtekomme klagernes krav om standard kompensasjon. Ryanair viser til EU forordning 261/2004.

EU forordning 261/2004 og passasjerenes rettigheter står skrevet på alle boardingkort i det relevante språk, samt på Ryanairs nettsider når man sjekker inn on-line.

Ryanairs handling agent på Rygge kan bekrefte at assistanse ble gitt og at passasjerenes rettigheter ble utdelt på flyplassen da hendelsen fant sted.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn tre timer.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (62007J0402). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen (62007J0402) per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ryanair har imidlertid ikke påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en teknisk feil ved cockpit dør

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning. Nemnda kan heller ikke se at etterfølgende omstendigheter gir rett til erstatning.

Ved forsinkelse plikter flyselskapet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. EU forordningen artikkel 9. Klager har opplyst at de ikke ble tilbudt måltider og drikke. Ryanair har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Klagerne har fremlagt dokumentasjon på matinnkjøp til NOK 155. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter.

Klagerne har krevd refundert utgift til priority innsjekking med 4 euro per person. Ryanair har ikke kommentert denne delen av klagen, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at klagerne refunderes 16 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter til mat med NOK 155, samt refunderer utgifter til prioritert innsjekk med 16 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.