

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til mat og forfriskninger.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1472/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reist fra Rygge til Tenerife den 1. mars 2015 kl. 16:10 med FR1032.

Klagerne måtte ta buss til Gardermoen da flyet landet på Gardermoen og ikke på Rygge lufthavn. Ryanair har opplyst at det skyldtes værforholdene på Rygge. Klager stiller seg tvilende til dette. Fly landet og tok av fra Rygge både før og etter klagerne skulle ha fløyet. Ved ankomst Gardermoen ble det mer venting og de fikk utdelt en lapp på hvor de kunne overnatte. Hotellrommet hadde tre senger og de var fire personer.

Det ble ikke gitt noen informasjon under ventetiden fra Ryanair. Klager mottok svært lite forpleining under denne ventetiden og her betalt selv for alle måltidene, men har ikke kvitteringer.

Ryanair har ikke besvart klagers brev.

Klager krever standarderstatning, utgifter for forpleining og erstatning for ubenyttet hotell en natt på Tenerife.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR1032 ble forsinket fra Oslo til Tenerife 1. mars 2015. Flyet skulle ha landet på Rygge men på grunn av tåke så landet det på Gardermoen. Se vedlagt dokumentasjon.

Alle passasjerene ble fraktet med buss fra Rygge til Gardermoen og ble innkvarter på hotell. Ryanair vil utbetale 50 euro for utlegg klagerne hadde til forpleining.

Ryanair viser til EU-forordning 261/2004 under betraktninger nummer 12:

«Dersom luftfartsselskapene unnlater å gjøre dette, bør de gi passasjerene erstatning med mindre innstillingen skuldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.»

Ryanair har sendt e-post og sms hvor de har gitt passasjerene tilgang til EU-forordning 261/2004.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

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 med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. Eu-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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.

I brev til klager av 19.03.15 (som klager opplyser ikke å ha mottatt) anfører Ryanair at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold på en tidligere flygning. I brev til nemnda av 11.12.2015 opplyser Ryanair at forsinkelsen skyldtes at klagers fly ble omdirigert til Gardermoen pga. dårlig sikt på Rygge. Ryanair har vedlagt værrapport. Værrapporten er ikke merket eller forklart, slik nemnda har bedt om, jf. nemndas epost til Ryanair av 7. desember 2015.

Klager har opplyst at ny avgang fra Gardermoen var oppgitt til kl. 05:00. Avgangen ble forsinket til kl. 14:00. Ryanair har ikke kommentert dette.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatningen.

Ryanair har tilbudt å betale 50 euro for matutgifter klagerne hadde. Dersom beløpet ikke er utbetalt anbefales det gjort.

Øvrige utgifter, så som hotell på Tenerife, inngår i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Dersom matutgifter på 50 euro ikke er erstattet, anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.