

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Kansellering.

Dato

30.08.2022

Saksnummer

2022-00801

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo (Torp) til Manchester den 1. april 2022 med Ryanair sin flyvning RK3227. Planlagt avgangstid var kl. 20:20, med ankomst i Manchester kl. 21:15 (lokal tid). Klager ankom sin destinasjon med en forsinkelse på nesten fire timer. Klager fikk ikke vite grunnen til forsinkelsen, annet enn at flyet kom veldig forsinket inn til Torp. Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager klager kun på vegne av seg selv (1 person).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager for forsinkelsen av RK3227 fra Oslo til Manchester den 1. april 2022. Forsinkelsen skyldtes uventet sykdom blant ansatte grunnet covid-19 (utenfor Ryanair's kontroll). Det vises til fremlagt dokumentasjon som bevis på ekstraordinære omstendigheter.

Alle kundene som ble berørt av forsinkelsen fikk tilsendt en e-post med informasjon om EU-forordning 261/2004. E-posten inneholdt link til gratis telefon-kreditt og kontakthinformatjon til kundeservice.

Ettersom forsinkelsen var uventet, og derfor utenfor Ryanair's kontroll, har klager ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Ryanair beklager imidlertid for ulempene uregelmessigheten medførte for passasjerene.

Etter forespørsel om oppklaring fra sekretariatet til Transportklagenemnda, har Ryanair presisert at side 2 i vedlagt dokument "OPS statement" er irrelevant i saken. Ryanair har imidlertid ingen flere dokumenter å laste opp i saken.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå uregelmessigheter som forsinkelser og kanselleringer. Dette må vurderes konkret.

For å oppfylleplikten til å sannsynliggjøre at årsaken til forsinkelsen var ekstraordinær, mener nemnda at det er naturlig å forvente at flyselskapet legger frem dokumentasjon på sykefravær, at sykefraværet avviker fra normalt sykefravær, at sykefraværet rammet den konkrete flighten, dokumentasjon for rutiner knyttet til stand-by crew, samt dokumentasjon for at det ikke var tilgjengelig stand-by crew til å operere den konkrete flighten uten forsinkelse.

I denne saken er det fremlagt uttalelse fra Flight Operations vedrørende den konkrete flyvningen. Det er i tillegg fremlagt nyhetsartikler og DMS (Daily Movement Sheet). Nemnda mener at den fremlagte dokumentasjonen ikke er tilstrekkelig sett i lys av beviskravet i EU-forordning 261/2004. Det mangler tilstrekkelig tydelig informasjon om hvilke tiltak som ble truffet for å unngå forsinkelsen, eventuelt nærmere informasjon/dokumentasjon på at dette ikke var mulig, ref. informasjonen ovenfor om dokumentasjon på sykefravær, standby og rutiner rundt dette.

Basert på ovenstående mener nemnda at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler derfor at Ryanair utbetaler standarderstatning på 250 EUR til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler 250 EUR til klager i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)