

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03754

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Malaga den 15. mars 2020 kl. 20.00 - 23.59 med Ryanairs flight FR2564. Flyet ble forsinket mer enn tre timer.

Flymaskinen tok av fra Torp kl. 23.24, tre timer og 24 minutter forsinket, og landet i Malaga kl. 03.13, tre timer og 14 minutter forsinket.

Klager mener dokumentasjonen Ryanair har fremlagt er uriktig, og viser til utskrift fra en nettside, es.flightaware.com, som viser at flyvningen i virkelighet var mer enn tre timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke ble informert om sine rettigheter, og til at hun ikke ble tilbudt forpleining i ventetiden. Klager krever erstatning for dette, samt for dårlig hygiene på flyet. Det var søppel i setene og skittent ombord.

Klager krever videre standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR2564 ble forsinket 2 timer og 59 minutter grunnet ATC-restriksjoner som følge av covid-19 pandemien. Ryanair viser til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair viser også til at forsinkelsen var på under tre timer, og at klager derfor ikke har krav på standarderstatning.

Alle passasjerer har tilgang til informasjon om sine rettigheter på Ryanairs nettsider, samt ved innsjekk på flyplassen.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Ryanair har dokumentert at flyvningen ble forsinket med to timer og 59 minutter. Klager på sin side hevder flyvningen var mer enn tre timer forsinket, og viser til en nettside es.flightaware.com. Nettsiden klager viser til er ingen offentlig nettside, og nemnda finner ikke å kunne vektlegge dette dokumentet.

I dette tilfellet fremgår det av fremlagt "Daily Movement Sheet", datert 15. mars 2020, at forsinkelsen var to timer og 59 minutter. Ryanair har ikke forklart om dette var tiden for parkering av flyet ved gate eller når dørene på flyet ble åpnet. Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har en slik praksis.

Nemnda legger etter dette til grunn at forsinkelsens lengde var på mer enn tre timer.

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

Den 15. mars 2020 var starten på nedstengning av luftfarten over store deler av verden, og at det oppstod forsinkelser som i denne saken, mener nemnda ikke kunne være til å unngå. Etter det som er fremkommet i saken legger nemnda til grunn at Ryanair i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes ATC-restriksjoner som følge av den pågående covid-19 pandemien, og at forsinkelsen derfor skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Klager krever videre erstatning for mangel på informasjon og forpleining.

Mangel på informasjon gir ingen rett til erstatning. Nemnda er kjent med at passasjerrettighetene er lett tilgjengelige både på flyselskapenes nettsider og på flyplassene.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf. retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2.

Nemnda anbefaler at Ryanair refunderer klagers eventuelle rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden mot kvittering.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning eller erstatning for mangelfull informasjon. Nemnda anbefaler at Ryanair dekker klagers eventuelle rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden mot kvittering.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)