

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning pga forsinkelse.

Dato

22.02.2012

Saksnummer

301/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning pga forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Rygge lufthavn, Moss, til Treviso, Venezia den 22. juli 2010 kl 06.40. Avgangen ble forsinket med ca seks timer. Faktisk avgang ble kl 13.20.

Klagerne ble informert om at forsinkelsen skyldtes et teknisk problem på flyet som lå utenfor flyselskapets kontroll, og at de reisende av den grunn ikke hadde krav på erstatning. Klagerne fikk utdelt matkuponger under ventetiden.

Ryanair har tilbudt klager dekninger til mat og telefon mot fremvisning av kvittering.

Klagerne krever erstatning etter EU forordningen 261/2004 og for påløpne utgifter på flyplassen.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Ryanair i det vesentlige anført:

Flyet ble dessverre forsinket som følge av et uventet sikkerhets/teknisk problem med flyet. I slike tilfelle har man ikke rett til erstatning etter EU forordning 261/2004.

Ryanair utstedet vouchers til mat og forfriskninger i henhold til forsinkelsens lengde. Ryanair kan tilby refusjon av ytterligere utgifter mot fremlagte kvitteringer.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Ryanair ved nemndas brev av 7. oktober 2010. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordnære omstendigheter som

kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med seks timer og førti minutter.

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

Nemndas flertall, lederen, forbrukernes representanter og bransjerepresentant Edith Jakobsen 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, bransjerepresentant Linda Olsen, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstiging 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 tilsvarende svar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Flyselskapet må etter flertallets 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.

Ryanair har ikke gitt noen nærmere opplysninger om den påståtte tekniske feil. Den er heller ikke søkt dokumentert. Ryanair har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til erstatning på 250 euro per person etter EU forordning 261/2004.

Klagerne fikk utlevert kuponger til mat og drikke. Størrelsen på disse er ikke angitt. Det er heller ikke angitt om klagerne fikk utgifter ut over dette. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke grunnlag for å anbefale ytterligere erstatning av utgifter til mat m.v.

På bakgrunn av flertallets vurdering av saken traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.