

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning.

Dato

30.01.2023

Saksnummer

2022-02322

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 16. september 2022 med FR2870 fra Torp til Riga kl.10:50.

Etter at alle passasjerer hadde gått om bord, ble det opplyst over høyttaler at flyet ble forsinket grunnet tekniske problem, og at de manglet en tekniker på Torp. Klager fikk samme beskjed av de ansatte på flyplass etter at de hadde gått ut av flyet. Klager har kontaktet flyplassen på Torp for dokumentasjon av hendelsen, men fikk beskjed om at dette ikke var noe de kunne sende til klager.

Avgangen ble forsinket med 3 timer og 30 minutter.

Klager krever standarderstatning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen på FR2870 fra Torp til Riga den 16. september 2022.

Forsinkelsen skyldtes streik ved fransk Air Traffic Control i perioden 16. september kl. 04:00 til 17. september kl. 04:00. Ryanair viser til vedlagt dokumentasjon med diverse oppdateringer fra Eurocontrol vedrørende restriksjonene, og flere pressemeldinger.

Alle kundene som ble påvirket av forsinkelsen fikk tilsendt e-post med informasjon om EU-forordning 261/2004..Det ble gitt informasjon om mulighet til å endre fly, hvilke rettigheter de har, og hvordan en kunne kontakte Ryanair sin reservasjonsavdeling.

Da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Ryanair sin kontroll er de de ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at FR 2870 fra Torp til Riga ble forsinket med over 3 timer den 16. september 2022.

En passasjer som kommer mer enn 3 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-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Ryanair har anført at forsinkelsen skyldes streik ved fransk Air Traffic Control, mens klager har anført at de fikk beskjed om at det var en teknisk feil med flyet og at dette var årsaken til forsinkelsen.

Nemnda bemerker at streik hos flyveledere (ATC - Air Traffic Control) i utgangspunktet er ekstraordinært og utenfor flyselskapets kontroll.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener Ryanair har fremlagt mer enn tilstrekkelig dokumentasjon for å underbygge anførselen om at det var ATC og streik blant flygelederen som var årsaken til forsinkelsen. Det vises til fremlagte trafikklogg, samt eksterne notiser og rapporter som viser redusert fremkommelighet i de aktuelle luftrommene for klagers flyvning på grunn av mindre bemanning som følge av flygelederstreiken. Dette må anses for å være en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsplikten.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - finner det ikke tilstrekkelig godgjort at det var streiken som faktisk medførte at klagers flyvning ble forsinket. Den aktuelle flyvningen gikk ikke over fransk luftterritorium, og det ble opprinnelig gitt andre forklaringer på forsinkelsen til klager. Nemnda mener på denne bakgrunn at det ikke er godtgjort at det er årsakssammenheng mellom streiken og forsinkelsen av klagers flyvning.

Nemnda anbefaler derfor at Ryanair utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person, totalt 500 EUR.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning med 250 EUR pr. person.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)