

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01151

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Torp til Manchester den 5. mars 2017 kl 15.15 med FR3227. Femten minutter før avgang ble det annonsert at flyet som skulle operere flyvningen hadde landet på Gardermoen. Dette førte til en forsinkelse på mer enn tre timer. Klager og hans reisefølge ble sammen med resten av passasjerene busset til Gardermoen.

Klager stiller seg kritisk til at det ikke ble tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Klager brukte omtrent 20 GBP på Torp og 8,15 GBP ombord på flyet, men han har ikke tatt vare på kvitteringene.

Klager mener at snø i Norge i mars ikke kan ansees å være ekstraordinært. Videre stiller klager seg undrende til at Ryanairs fly var det eneste flyet som ble omdirigert denne dagen, da det gikk fly til blant annet Kanariøyene og til Amsterdam fra Torp like før det ble annonsert at klagers fly var landet på Gardermoen.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR3227 ble forsinket som følge av dårlige værforhold på Torp, det vises til fremlagt dokumentasjon. Flymaskinen som skulle operere avgangen ble omdirigert til Gardermoen grunnet freezing snow og glatte rullebaner på Torp. Passasjerene ble tatt hånd om i henhold til forordningen, og de ble fraktet med buss fra Torp til Gardermoen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

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).

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

Nemnda mener at flyselskapet Ryanair har godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Ryanair har fremlagt dokumentasjon som viser at flymaskinen som skulle operere FR3227 fra Torp til Manchester måtte omdirigeres til Gardermoen grunnet glatte rullebaner og ugunstige landingsforhold på Torp. Ryanair kunne ikke gjort noe for å forhindre værforholdene.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Klager hevder han pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden for GBP 20 på Torp og for GBP 8,15 ombord på flyet. Han har ikke tatt vare på kvitteringer. Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene finner det sannsynlig at klager hadde behov for å spise og drikke i ventetiden og anbefaler at Ryanair refunderer klager GBP 20. Flertallet mener klager ikke har krav på utgiftene han pådro seg ombord på flyet, da dette ikke er å anse som en del av ventetiden.

Mindretallet - bransjens representanter - er av en annen oppfatning:

Dersom passasjerer selv legger ut for forpleining, må de ta vare på kvitteringen for utlegget for å kunne kreve refusjon av flyselskapet i ettertid. Dette har ikke skjedd her. På bakgrunn av dette er mindretallets oppfatning at passasjerene ikke skal tilkjennes erstatning for forpleining i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler GBP 20 for mat og drikke i ventetiden.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)