

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekket ekstraavgifter grunnet forsinkelse.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-04680

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Torp til Malaga den 1. september 2019 med Ryanair sin flyvning FR2564. Flyvningen ble over tre timer forsinket. Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for begge i reisefølget. Det er også fremsatt krav om refusjon av taxiavgifter pga. den sene ankomsten i Malaga. Utgiften var på 32,64 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen på FR2564 fra Torp til Malaga den 1. september 2019. Forsinkelsen skyldtes feil med utstyret til den franske Air Traffic Control. Ryanair viser til vedlagt dokumentasjon med diverse oppdateringer fra Eurocontrol vedrørende restriksjonene, flere pressemeldinger og Flight Operation Statement. Det vises også til Daily Movement Sheet og Twittermeldinger.

Alle kundene som ble påvirket av forsinkelsen fikk tilsendt e-post med informasjon om EU261. E-posten inneholdt også informasjon om mulighet til å endre fly, søke om refusjon, refusjon av telefonsamtale og informasjon om hvordan en kunne kontakte Ryanair sin reservasjonsavdeling. Ryanair kan også se i sine systemer at det ble utstedt forfriskningskuponger i henhold til lengden på forsinkelsen. Dersom klager ikke mottok dette kan kvitteringer sendes inn til Ryanair for vurdering.

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

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet kan godtgjøre at

forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

I dette tilfellet har Ryanair opplyst om at forsinkelsen skyldtes en feil i systemene til fransk Air Traffic Control. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på at svikten førte til problemer for et stort antall flyvninger i Europa, inkludert klagers flyvning. Nemnda mener at dette er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapene må følge instruksjoner fra Air Traffic Control, og kan ikke påvirke dette. Nemnda mener derfor at forsinkelsen ikke utløser rett til standarderstatning.

EU-forordning 261/2004 regulerer ikke erstatning for kostnader som oppstår på bestemmelsesstedet. Slike utgifter kan kreves dekket i medhold av luftfartsloven § 10-20 /Montrealkonvensjonen art.19. I dette tilfellet foreligger det ikke ansvarsgrunnlag for flyselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)