

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av
forsinkelse. Anført streik blant flyveledere i Frankrike.

Dato

28.08.2023

Saksnummer

2022-02681

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Ryanair for å reise med FR2870 fra Oslo Torp til Riga kl. 10.50 den 16. september 2022. Planlagt ankomsttid i Riga var kl. 13.30.

Flyet ble imidlertid forsinket fra Torp, slik at klager ankom Riga mer enn tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen av FR2870 den 16. september 2022 skyldtes en streik som berørte fransk lufttrafikkontroll (ATC) i perioden fra kl. 04.00 fredag den 16. september 2022 til kl. 04.00 (UTC) lørdag den 17. september 2022. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 ga Ryanair passasjerene informasjon om forsinkelsen i forbindelse med innsjekkingen online. Alle passasjerene som ble berørt av forsinkelsen, fikk i tillegg tilsendt en e-post med tilgang til informasjon. E-posten inneholdt linker som kunne brukes for å ombooke billetten til en annen flyvning, informasjon om hvordan reservasjonsavdelingen kunne kontaktes og informasjon om forpleining.

Da forsinkelsen skyldtes forhold utenfor Ryanairs kontroll, nærmere bestemt en ATC-streik i Frankrike, er Ryanair av den oppfatning at klager ikke har rett på standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

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

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-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Ryanair har anført at forsinkelsen skyldes streik ved fransk Air Traffic Controll.

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

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentantene - mener at flyselskapet ikke har sannsynliggjort at det var streiken som faktisk medførte at klagers flyvning ble forsinket. Den aktuelle flyvningen fra Torp til Riga gikk ikke over fransk luftterritorium, og mindretallet kan heller ikke se at sammenhengen mellom den konkrete flyvningen og påvirkede luftterritorier er tilstrekkelig godtgjort. Den innsendte dokumentasjonen antyder at det var to ulike årsaker til forsinkelsen på den aktuelle flyvningen, og det ser ut til at streiken kun er en mindre del av den totale forsinkelsen. Den øvrige årsaken er ikke forklart nærmere. Flertallet mener derfor at det ikke er tilstrekkelig godtgjort at det er sammenheng mellom streiken og forsinkelsen av klagers flyvning, og mener at selskapet derfor ikke har sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter og ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klager derfor har rett på 250 euro i standarderstatning.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - mener Ryanair har fremlagt mer enn tilstrekkelig dokumentasjon for å underbygge anførselen om at det var ATC og streik blant flyvelederen 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 flyvelederstreiken. Selskapet har fremlagt Internal Network Plan, som viser at det var innført restriksjoner der denne flyvningen skulle gå. Når et luftrom så stort som Frankrike stenger, eller at fremkommeligheten reduseres betraktelig, påvirkes også luftrommene rundt, som igjen må innføre restriksjoner for å få plass til all ekstra trafikk som må omlegges. Ytterligere forsinkelser og kanselleringer vil da være en følge av den opprinnelige streiken. Mindretallet mener derfor at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for erstatningsplikt.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallet oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler 250 euro i standarderstatning.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)