

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

18.08.2024

Saksnummer

2024-00060

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager, to passasjerer, skulle reise med Ryanair RK33 fra Sandefjord Torp til London Stansted den 2. desember 2023.

Klager sin flyvning hadde opprinnelig avgang kl. 17:15, og opprinnelig planlagt ankomst kl. 18:15.

Klager mottok stadig meldinger om at flyvning RK33 var forsinket. Klager mottok SMS angående forsinkelsen flere ganger, og siste SMS viste at forventet avgangstid var 20:20, og forventet ankomsttid kl. 21:20.

Klager skriver at de av ansatte på flyplassen fikk siste beskjed om at flyet ville ha avgang kl. 22:15. Klager har fremlagt dokumentasjon på SMS fra sitt telefonselskap når de landet i London, med tidspunkt kl. 00:09 i norsk tid den 3. desember, og lokal tid kl. 23:09 den 2. desember. Klager anfører at dette viser at de tok av litt over kl. 22:00 i norsk tid. Klager ankom London med en forsinkelse på ca. 5 timer.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen på flyvning FR33 fra Oslo Torp til London Stansted den 2. desember 2023. Denne forsinkelsen skyldtes forholdene på London Stansted, noe som er utenfor Ryanair sin kontroll.

EU-forordning 261/2004 artikkel 14-2 krever at flyselskapene sikrer at passasjerene får informasjon om forsinkelse. Ryanair gis slik informasjon ved innsjekking online, noe som gir mulighet for å undersøke disse før avgang og å alltid ha tilgang til disse.

Alle passasjerer som ble påvirket av forsinkelsen mottok en e-post og en SMS som gå tilgang til regelverket nedfelt i EU-forordning 261/2004. Denne e-posten inneholdt en link til å endre flyvningen uten kostnad, be om refusjon, gratis telefonsamtale og detaljer om hvordan de kan komme i kontakt med vår reservasjonsavdeling.

Ifølge våre systemer overførte vi 249 NOK den 13. desember 2023.

Forsinkelsen skyldtes ekstraordinære værforhold som er oppført som kategori 12 på listen over ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapet for ansvar. Da dette var utenfor vår kontroll er vi under den oppfatning at klager ikke har krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 7.

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).

Ryanair har sendt inn dokumentasjon som viser en forsinkelse på 4 timer og 46 minutter på flyvning RK33 fra Sandefjord Torp til London Stansted. Ryanair hevder det er forsinkelse på flymaskinens tidligere flyvning RK32 fra Stansted til Torp som er årsaken til forsinkelsen på klagers flyvning, og at denne forsinkelsen skyldtes værforholdene på Stansted.

I tråd med EU-domstolens avgjørelse C-74/19 kan en hendelse på en forutgående flyvning kvalifisere som en ekstraordinær omstendighet der hendelsen forårsaker forsinkelser for de etterfølgende flyvningene. Forutsetningen er at det er en direkte årsakssammenheng mellom den ekstraordinære omstendigheten og forsinkelsen av påfølgende flyvning.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår overbelastning på flyplassen eller lignende, kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. 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.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentanten - mener at selskapet i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at værforholdene var årsaken til forsinkelsen på klagers flyvning, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet mener derfor at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter og at klager da ikke har rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - er av den oppfatning at det ikke er dokumentert at det er værforholdene som er årsaken til forsinkelsen på klager sin flyvning eller flymaskinens tidligere flyvning. Det vises til at det er sendt inn METAR og TAF for det aktuelle tidsrommet, men at det ikke foreligger en forklaring på disse. Mindretallet har følgelig ikke mulighet til å ta stilling til om værforholdene var av en slik art at de er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Det er heller ikke dokumentert hvordan eventuelle værforhold har påvirket den aktuelle flyvningen. Etter mindretallets oppfatning har klager krav på standarderstatning tilsvarende 250 EUR per passasjer, totalt 500 EUR.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Martine Neerland Brustad (Forbrukerrådet)

Anna Christine Johansen (SAS)