

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2018-04205

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

20. april 2018 skulle klager og tre medpassasjerer reise med FR4529 fra Torp til Warszawa. Planlagt avgang fra Torp var kl. 08.55, og planlagt ankomst i Warszawa var kl. 10.45. Flyvningen ble imidlertid forsinket, og reisefølget ankom bestemmelsesstedet over seks timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per person, totalt 1000 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at flyvningen FR4529 med avgang 20. april 2018 ble forsinket. Forsinkelsen skyldtes dårlige værforhold, nærmere bestemt tåke, som påvirket den foregående flyvningen med det aktuelle flyet. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 er flyselskapene forpliktet til å gi passasjerene informasjon om rettighetene de har ved forsinkelser og kansellering. I tråd med dette har Ryanair gitt slik informasjon når kundene sjekker inn på nettet. Dette gir dem gode muligheter til å se gjennom og få adgang til denne informasjonen når de måtte ønske det før de skal reise. Alle passasjerene som ble påvirket av forsinkelsen av FR4529, fikk dessuten tilsendt en e-post og SMS med tilgang til informasjon om rettighetene deres.

Det ble iverksatt alle mulige tiltak for å sikre at det ble tatt hånd om kundene. Ryanairs driftsavdeling har bekreftet at det ble organisert bakketransport for alle passasjerene til den alternative avreiseflyplassen, og som følge av dette er ikke Ryanair ansvarlig for eventuelle alternative transportkostnader som passasjerene kan ha pådratt seg.

Skulle klager ha kjøpt mat eller drikke for reisen til den alternative flyplassen, vil Ryanair dekke dette så fremt klager kan fremlegge kopi av kvitteringer.

Forsinkelsen skyldtes altså dårlige værforhold, som utgjør kategori 12 på den ikke-bindende NEB-listen over ekstraordinære forhold. Da omstendighetene i dette tilfellet var utenfor Ryanairs kontroll, mener selskapet at klager ikke har rett på standarderstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004.

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 godtgjør at forsinkelsen skyldes 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet 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.

Ryanair har fremlagt METAR-rapport som viser at det var tåke på Torp den aktuelle dagen. Nemnda legger til grunn at den innkommende flyvningen, som ifølge fremlagt dokumentasjon kom fra Warszawa, ble omdirigert til Gardermoen (OSL) som følge av tåken på Torp. Flyselskapet har opplyst om at det ble ordnet med transport av passasjerene til den alternative flyplassen. Dermed kunne flyet gå fra Gardermoen i stedet for Torp tilbake til Warszawa.

Nemnda anser det som godtgjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter i forordningens forstand i dette tilfellet og at forsinkelsen ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)

