

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

915/14F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Dublin den 3. august 2014 kl. 09:50 med FR857. Avgangen ble mer enn 5 timer forsinket.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Han stiller seg kritisk til at det på 5 timer kun ble utdelt matvoucher på 5 euro. Man får kun kjøpt en flaske vann for denne summen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers anførsler.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

FR857 ble forsinket som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble informert om sine rettigheter og fikk matkupon i ventetiden.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair kan bekrefte at det følger alle vedlikeholdsprogram pålagt fra flyprodusent og myndigheter.

Ved forsinkelser på mer enn 2 timer kan passasjerene velge ombooke om sin reise til/fra andre destinasjoner kostnadsfritt, eller velge å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte å vente til flyet var klart for avgang.

Ryanair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 5 timer og 20 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelig tiltak for å unngå forsinkelsen.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikk-lekkasje i hjulbrønnen.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Ryanairs beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

**Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.**

I den foreliggende situasjon var det etter flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

**Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.**

**Ryanair pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Klagerne fikk utdelt en matkupong på fem euro per person. Nemnda er enig med klager i at dette er for lite. Forsinkelsen var på over fem timer, og nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner det sannsynlig at klagerne kjøpte mat. Flertallet anbefaler at Ryanair erstatter klagerens dokumenterte utgifter til mat/drikke. Dersom klager ikke kan dokumentere utgiftene, anbefaler flertallet at Ryanair utbetaler 300 kroner per passasjer. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter finner ikke sannsynliggjort at klager har hatt utgifter til mat/forfriskninger. Mindretallet viser til at klager ikke har oppgitt at han kjøpte mat/forfriskninger. Det er følgelig ikke er grunnlag for erstatning.**

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på over to timer skal flyselskap gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Ryanair har opplyst at de orienterer om rettighetene ved innsjekking online. Nemnda oppfatter Ryanair slik at de mener de med dette har oppfylt informasjonsplikten etter forordningen artikkel 14. Det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til dette på generell basis. Saken oversendes Luftfartstilsynet til orientering og eventuell oppfølging. Nemnda traff etter dette slikt

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat. Dersom klager ikke kan dokumentere utgiftene, anbefaler nemnda at Ryanair betaler NOK 300 per person.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*