

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering. Tåke.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-02819

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

7. april 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1395 fra Oslo Gardermoen til London Stansted. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 21.30, og planlagt ankomst i London var kl. 22.35 lokal tid. Flyet ble imidlertid forsinket ved avgang fra Oslo, og på veien mot London ble det omdirigert til East Midlands Airport. Derfra ble klager og medpassasjeren transportert med buss til London Stansted. Klager har opplyst om at de ankom Stansted kl. 05.55 lokal tid.

Klager anfører at flyvningen først var én time forsinket ved avgang. Deretter ble passasjerene sittende og vente om bord på flyet i én time til før flyet lettet, og de var da over to timer forsinket. På veien ble flyet omdirigert til East Midlands Airport. Av en flyvertinne fikk klager oppgitt at omdirigeringen skyldtes at et av de automatiske landingssystemene ikke fungerte som det skulle, slik at flyet ikke kunne lande på Stansted, hvor det var dårlig sikt.

Klager anfører at et British Airways-fly som dro fra Oslo fem minutter før FR1395, landet på London Heathrow uten forsinkelsen. Klager opplyser videre om at selv om det var noen forsinkelser på noen av de andre flyvningene til Stansted den aktuelle kvelden, klarte alle andre Ryanair-fly å lande. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager mener at det på grunnlag av dette ikke kan være sant at omdirigeringen skyldtes været. Etter klagers syn ville flyet ha kunnet lande på Stansted på samme måte som andre fly dersom det ikke var for den tekniske feilen med flyet.

Klager anfører videre at da de ankom East Midlands Airport, var det ikke én eneste Ryanair-ansatt på flyplassen for å hjelpe. De ansatte på flyplassen måtte ordne med busstransport for passasjerene til Stansted. Bussen klager og medpassasjeren fikk plass på, gikk kl. 03.00.

Klager er av den oppfatning at den første forsinkelsen, som var på 39 minutter og skyldtes sent innkommende fly til Oslo, ikke var forårsaket av været. Klager anfører videre at det var denne forsinkelsen som førte til at de mistet slot-tiden ved avgang og dermed ble ytterligere forsinket fra Oslo. Klager anfører at som følge av denne første forsinkelsen ville flyet også ha mistet slot-tiden i forbindelse med landing på Stansted.

Klager anfører at de ikke ble varslet av Ryanair på SMS og e-post før kl. 01.46 den 8. april.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Ryanair har refundert utgifter til mat og drikke i ventetiden.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at det aktuelle flyet på vei fra Oslo til London den 7. april 2019 måtte omdirigeres til East Midlands Airport på grunn av dårlig sikt på Stansted lufthavn. Flyet som skulle fly FR1395 den aktuelle dagen, skulle først fly FR1394 fra Stansted til Oslo før det altså skulle returnere til Stansted. I forbindelse med flyvningen FR1395 ble imidlertid flyet forsinket som følge av restriksjoner fastsatt av flygekontrolltjenesten på Stansted på grunn av tåke på flyplassen.

Da flyet skulle lande på Stansted, forhindret tåken det i å lande trygt. Forholdene ble ikke bedre mens flyet var over flyplassen, og flyet ble dermed nødt til å omdirigeres til East Midlands Airport, som er én av de alternative flyplassene som finnes for landing i slike tilfeller. Flyet landet på den alternative flyplassen kl. 23.59 UTC.

For hver flyplass Ryanair flyr til finnes det alternative flyplasser som flykapteinen kan velge å lande på når omdirigering blir nødvendig. Kapteinen vil omdirigere flyet til det beste alternativet som er tilgjengelig, og når en slik beslutning må fattes, er det kun så snart flyet er satt ned trygt på bakken at kapteinen vil kontakte Ryanairs driftsavdeling. Ryanairs driftsavdeling kunne dermed i dette tilfellet først fatte en avgjørelse så snart det var bekreftet at flyet hadde landet på den alternative flyplassen, som i dette tilfellet var East Midlands Airport, og de gjeldende forholdene og værutsiktene for Stansted var vurdert og diskutert med flyets besetning. Ved landing kontaktet altså kapteinen driftsavdelingen, og en drøfting som nevnt kunne dermed finne sted. Som følge av tåken på Stansted var flyet nødt til å bli værende på East Midlands Airport, siden tåken medførte at det ikke var trygt å lande. Driftsavdelingen ordnet dermed med busstransport for passasjerene for å få fraktet dem til Stansted.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 har Ryanair oppgitt informasjon om passasjerenes rettigheter ved passasjerenes innsjekking på nettet. Passasjerene på den aktuelle flyvningen ble dessuten tilsendt varsel og informasjon om

rettigheter på e-post og SMS i forbindelse med forsinkelsen. E-posten inneholdt linkene som passasjerene kan bruke for å omrutes gratis, søke om refusjon og få gratis ringetid, i tillegg til at det ble gitt informasjon om hvordan bestillingsavdelingen kan kontaktes.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager har fått refusjon for 10,43 GBP i utgifter til mat og drikke.

Forsinkelsen skyldtes forhold som var utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair har videre iverksatt alle mulige tiltak for å sikre at passasjerene ble tatt hånd om.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes 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 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 alle rimelige tiltak er truffet for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet er det opplyst at flyet var mer enn to timer forsinket ved avgang fra Oslo. Deretter ble det ytterligere forsinket som følge av at flyet måtte omdirigeres til en annen flyplass i England.

Ryanair har dokumentert at det var tåke / dårlig sikt på Stansted den aktuelle dagen og har anført at dette var grunnen til omdirigeringen. Nemnda kan ikke se at Ryanair har godtgjort at forsinkelsen ved avgang fra Oslo skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener imidlertid at hovedårsaken til forsinkelsen var værforholdene denne dagen, og nemnda mener at Ryanair har godtgjort at omdirigeringen var utenfor Ryanairs kontroll. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og det er ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)