

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01915

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. 05.30.

Klager anfører at flyvningen opprinnelig var ca. 45 minutter forsinket som følge av sent innkommende fly. Klager opplyser om at de etter dette satt på flyet i over én time, frem til kl. 23.20 lokal tid. Klager anfører videre at da flyet var over Stansted, ble det omdirigert til East Midlands Airport og landet der kl. 00.52 lokal tid.

Klager opplyser om at det på flyet ble informert om at årsakene til forsinkelsen ved avgang og omdirigeringen var været på Stansted. Klager anfører at besetningen var i snakk med flygekontrolltjenesten ved avgang som følge av været, og at tåke på Stansted forhindret flyet i å lande der.

Klager anfører at det ikke ble gitt noen forklaring på den sene ankomsten av det innkommende flyet. Dersom flyet hadde kunnet lande på Stansted hvis det ikke hadde vært for denne første forsinkelsen, taler dette etter klagers syn for at forsinkelsen var innenfor Ryanairs kontroll.

Klager opplyser om at på East Midlands Airport sa bakkepersonale og andre passasjerer som hadde snakket med besetningen på flyet, at flyet ikke hadde kunnet lande i dårlig sikt på grunn av at en autopilotfunksjon ikke fungerte. Dette ble ikke kommunisert offisielt, så klager anfører at det ikke nødvendigvis er den eneste årsaken, men den peker

i alle fall i en annen retning enn forklaringen som ble gitt av besetningen mens de var om bord på flyet.

Klager anfører at andre fly landet som normalt på Stansted på det samme tidspunktet. Blant disse flyene var det også Ryanair-fly, og de var av samme flytype (Boeing 737-800). Det vises til fremlagt dokumentasjon fra Flightstats. Dette gjør det etter klagers syn vanskelig å tro at det kun var tåken som skyldtes forsinkelsen i forbindelse med avgangen fra Oslo og i forbindelse med omdirigeringen. Klager anfører at det er påfallende at Ryanair ikke har kommentert dette.

Klager anfører videre at METAR-rapporten som Ryanair har fremlagt, viser betydelig bedre sikt på rullebanen på planlagt ankomsttid (kl. 21.35 UTC) enn da flyet ble omdirigert, rundt kl. 23.00 UTC. Klager stiller seg undrende til at Ryanair heller ikke har kommentert dette.

Klager opplyser om at det ved ankomst på East Midlands Airport var svært lite informasjon og hjelp å få. Det ble ikke gitt noe mat eller drikke, så klager kjøpte noe selv. Klager har i ettertid fått refundert 10,43 GBP i matutgifter av Ryanair.

Klager anfører at den første bussen som skulle transportere passasjerene til London, ankom rundt kl. 02.00, og denne hadde plass til 49 passasjerer. Klager og medpassasjerer gikk om bord i den andre bussen litt etter kl. 03.00.

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.

Det vises til fremlagt dokumentasjon på situasjonen og værforholdene.

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 på dette.

Passasjerer har fått refusjon av 10,43 GBP i matutgifter.

Siden omdirigeringen og forsinkelsen forbundet med dette skyldtes sikkerhetsårsaker og derfor var utenfor Ryanairs kontroll, 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 at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)