

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.04.2016

Saksnummer

0837/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Warszawa den 12. juli 2015 med FR7023. Avgangen ble over tre timer forsinket. Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR7023 ble forsinket grunnet restriksjoner fra myndighetene som følge av at det ikke var noen flygeledere tilgjengelig på Rygge Lufthavn. En tidligere avgang måtte derfor omdirigeres og dette medførte følgeforsinkelser for den aktuelle maskinen.

Klager mottok en e-post samme dag med informasjon og instruksjoner, og det ble gitt assistanse på Rygge Lufthavn. Det ble også sendt ut sms med informasjon om passasjerrettigheter.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinær og utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagers flygning ble mer enn tre timer forsinket.

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).

Ryanair har anført at forsinkelsen skyldtes at en tidligere avgang måtte omdirigeres som følge av mangel på flygeledere på Rygge. Det fremgår ikke når dette skulle ha skjedd, og det er heller ikke redegjort for hvorledes dette påvirket FR7023. Ryanair opplyser i brev til nemnda av 17. september 2015 at de har bedt om en bekreftelse på hendelsen, og at de vil videresende denne når de mottar den.

Ryanair har ikke ettersendt noen bekreftelse. De har heller ikke fulgt saken opp på annen måte overfor nemnda. Det er nå gått nær seks måneder siden Ryanair opplyste at de ville ettersende bekreftelsen. Nemnda er av den oppfatning at det ikke er grunn til å vente lenger på ytterligere informasjon fra Ryanair, og avgjør saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Ryanair har ikke gitt noen nærmere forklaring på hvorledes mangel på flyveledere på en tidligere avgang har ført til forsinkelse av FR7023. Hendelsen er heller ikke dokumentert ved interne logger fra Ryanair eller på andre måter. Nemnda er av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler erstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler en erstatning på 250 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.