

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse og refusjon av utgifter til mat.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2018-04079

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

10. november 2018 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1046 fra Oslo Torp til Gran Canaria. Planlagt ankomsttid på Gran Canaria var kl. 22.40. På grunn av en mellomlanding i Madrid oppsto det imidlertid en forsinkelse. Klager anfører at de ankom Gran Canaria mer enn fire timer forsinket.

Klager anfører at de etter én time i luften fikk beskjed om at flyet måtte mellomlande i Madrid. I Madrid kom det ny besetning om bord på flyet, og de som hadde vært med fra Torp, satt seg ned i flyet. Klager anfører at hun henvendte seg til purseren, som forklarte at flyet ville bli ca. fire timer forsinket og at passasjerene hadde krav på erstatning etter EU-forordningen siden årsaken var menneskelig svikt. Klager fikk opplyst at årsaken til mellomlandingene var at nødvendige papirer ikke var blitt fylt ut korrekt før avgang fra Torp. Klager stiller seg uforstående til at Ryanair opprinnelig oppga at forsinkelsen skyldtes sikkerhetsmessige årsaker.

Klager anfører at forsinkelsen kunne ha vært unngått ved at passasjerlistene med bagasjeinformasjon ble utfylt riktig av personalet i Ryanair før flyavgang. Videre at flyet ikke hadde nok drivstoff til å fly til Gran Canaria, og at hun ble fortalt om bord på flyet at Ryanair også nødlandet i Madrid én uke tidligere. Klager anfører at også da var årsaken at flyet måtte fylle drivstoff, og klager fikk opplyst at Ryanair påberoper seg uforutsette forhold for å kunne fylle billigere drivstoff i et annet land enn Norge.

Klager opplyser om at de fikk beskjed om at de hadde krav på mat mens de var om bord på flyet, slik at klager og medpassasjerene bestilte mat og drikke for totalt 24 euro. De fikk imidlertid ingen fysisk kvittering på dette. De fikk beskjed om at de ville finne kvitteringen på nettstedet til Ryanair. Klager opplyser at kvitteringen imidlertid ikke er å finne der.

Hun krever 300 euro i forsinkelseserstatning per person, totalt 600 euro, i tillegg til refusjon av 24 euro i utgifter til mat.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ryanair beklager at flyvningen FR1046 fra Oslo Torp til Gran Canaria 10. november 2018 ble forsinket. Da flyvningen ble mindre enn tre timer forsinket, har ikke klager krav på standarderstatning etter artikkel 7 i EU-forordning 261/2004.

Det vises til fremlagt dokumentasjon, som viser at den planlagte ankomsttiden var kl. 22.40, mens faktisk ankomsttid var kl. 01.09. Dette medfører at flyet som fløy den aktuelle flyvningen, ankom Gran Canaria to timer og 29 minutter forsinket.

Klager kan sende inn kopier av kvitteringer for utgifter som oppsto som følge av forsinkelsen, for å dokumentere disse utgiftene.

På bakgrunn av det ovennevnte kan ikke klagers krav imøtekommes i det aktuelle 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).

I dette tilfellet fremgår det av fremlagt dokumentasjon at flyet landet kl. 01.09. Ryanair har anført at dette var den faktiske ankomsttiden. Det er imidlertid tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Selv om det legges til fem minutter slik praksis er i norsk og dansk nemnd når flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, er forsinkelsen bare på totalt to timer og 34 minutter. Som følge av dette har ikke klager krav på standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

Klager krever i tillegg refusjon av 24 euro i utgifter til mat. Som følge av at forsinkelsen var på mindre enn tre timer, har klager heller ikke krav på forpleining etter EU-forordningen artikkel 9, jf. artikkel 6 nummer 1. Nemnda kan heller ikke se at klager har krav på refusjon av disse utgiftene på annet grunnlag.

Selskapet har imidlertid anført at klager kan sende inn kopier av kvitteringer for utgifter som oppsto som følge av forsinkelsen, for å dokumentere disse utgiftene. Det er opp til selskapet om det velger å refundere utgiftene.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)