

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0843/15F

### Tjenesteyter

Ryanair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Palma til Rygge den 11. juli 2015 med FR8518 kl. 19:55. Avgangen ble forsinket til kl. 22:30, og flyet ble deretter omdirigert til Oslo Gardermoen. Klager måtte ta drosje hjem til Kolbotn, da bussen som var satt opp ikke fikk plass til alle passasjerene.

Da flyet forlot Palma var Ryanair klar over at Rygge var stengt og at flyet måtte omdirigeres. Klager mener derfor at det var en kommersiell avgjørelse, og at flyselskapet må ta de økonomiske konsekvensene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeregning kroner 1&nbsp;290.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

FR8518 ble forsinket og omdirigert grunnet restriksjoner i luftrommet, det vises til fremlagt logg.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinær og utenfor Ryanairs kontroll.

Det ble satt opp busser, men det var dessverre ikke mulig å få hentet inn nok busser til å frakte alle passasjerene.

Ryanair ønsker å refundere klagers utgifter til transport mot original kvittering, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn tre timer.

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 og omrutingen til Oslo skyldtes restriksjoner i luftrommet og at Rygge var stengt. Ryanair har i brev til nemnda av 1. oktober 2015 opplyst at de vil innhente operasjonell logg og oversende denne til nemnda. Logg er ikke ettersendt til tross for at det nå er gått over fem måneder siden Ryanairs brev. Ryanair har ikke tatt kontakt med nemnda. 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.

Nemnda er av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til at Ryanair ikke har gitt noen nærmere forklaringen på hendelsene, når og hvor det var trafikkrestriksjoner, hvorfor Rygge var stengt mv. Hendelsene er heller ikke dokumentert. Forsinkelsene gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler erstatningen.

Flyet landet på Gardermoen i stedet for på Rygge. Det ble ikke satt opp tilstrekkelige busser til å frakte passasjerene til Rygge. Klagerne tok taxi hjem og hentet bilen sin på Rygge neste dag. Klagers bolig ligger i retning Rygge. Ryanair har erkjent ansvar for utgiftene mot original kvittering. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerens taxiutgifter på NOK 1 290 mot fremleggelse av original kvittering. Nemnda anbefaler videre at Ryanair erstatter klagers øvrige sannsynliggjorte utgifter til transport til Rygge. Utgiftsdekningen gjelder transport til bestemmelsesstedet for flygningen, Rygge, og kommer i tillegg til standarderstatningen. Ekstraavgifter til forlenget parkering på Rygge inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Klagerne har påpekt store vanskeligheter med å komme i kontakt med Ryanair i ettertid herunder problemer med å fremsette en klage. Ryanair har ikke kommentert dette. Saken oversendes Luftfartstilsynet til orientering og eventuell oppfølging.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair i tillegg erstatter taxiutgifter med NOK 1 290 mot original kvittering samt erstatter øvrige sannsynliggjorte utgifter til transport til Rygge.

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.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*