

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0613/15F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Tenerife den 1. mars 2015 kl. 16:10 med FR1032. Etter mye frem og tilbake og flere timers venting ble passasjerene fraktet i buss til Gardermoen. Flyet gikk først neste dagen kl. 09:26. Klager reiste med to små barn. Det var en slitsom opplevelse for familien som fikk svært lite søvn og som tilbragte flere timer i kø.

Klager mistet en hel feriedag, og krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

Maskinen som skulle operere FR1032 fra Rygge til Tenerife måtte omdirigeres til Gardermoen grunnet dårlig sikt på Rygge Lufthavn. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Passasjerene ble fraktet med buss fra Rygge til Gardermoen og ble innlosjert på hotell.

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

Det ble tilbudt forpleining på Rygge og på Gardermoen, men dersom klager har ytterligere utgifter ønsker Ryanair ønsker å refundere disse. Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

#### 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 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Ryanair har fremlagt metarrapport (værrapport) for Rygge. Ryanair har ikke opplyst noe om værforholdene på Gardermoen, flyets bevegelser forutfor den planlagte flygningen fra Rygge eller hvorfor flyet ikke kunne ta av fra Gardermoen før neste morgen med mer. Nemnda finner saken uklar og er av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler erstatningen.

Klager er kritisk til Ryanairs håndtering av forsinkelsen. Ryanair har ikke kommentert klagers detaljerte fremstilling av hendelsesforløpet. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering burde Ryanair ha håndtert situasjonen bedre.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, 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.*