

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av forsinket flyavgang.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

339/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning på grunn av forsinket flyavgang.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagernes fly fra Oslo Rygge til Madrid 16. august 2010 kl. 17:20 ble forsinket med 5 timer og fem minutter. Ny avgangstid var kl. 22:25.

Ryanair delte ut skriftlig informasjon til passasjerene om at de hadde rett til kompensasjon på grunn av den lange forsinkelsen.

Klagere fikk matkupong på Rygge Lufthavn på NOK 40 per person som var for lite for en så lang forsinkelse.

Klager henviser til EU forordning 261/2004 og krever EUR 400 per person, samt refusjon av utgifter på flyplassen EUR 7,50 per person.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR5423 ble forsinket som følge av kollisjon med fugl.

Ryanair vil vurdere refusjon av mat og drikke klagere hadde på Rygge Lufthavn mot originale kvitteringer, dersom de fikk utgifter som overskred verdien på matkupongene som ble utdelt.

I henhold til EU forordning 261/2004 kan ikke Ryanair gi kompensasjon da forsinkelsen var forårsaket av uventet teknisk problem utenfor Ryanairs kontroll.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med ca 5 timer.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (62007J0402). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ryanair har imidlertid ikke påberop seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Nemnda finner på bakgrunn av opplysninger gitt i Ryanairs e-post til nemnda av 6. mai 2011 at forsinkelsen pålagt inspeksjon av flyet etter kollisjon med fugl. Dette er å anse som ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning.

Passasjerene skal ved forsinkelse tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Klagerne fikk utlevert en kupong på 40 kroner per person. Dette er etter nemndas vurdering åpenbart for lite ved en forsinkelse på fem timer, spesielt på ettermiddag/kveld. Nemnda anbefaler at klagerne erstattes dokumenterte utgifter, alternativt 200 kroner per person hvis de ikke har kvitteringer.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis erstatning for dokumenterte utgifter til mat, alternativt kr 200 per person.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.