

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01721

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

7. april 2019 skulle klager og en medpassasjer reise med FR1395 fra Oslo Gardermoen til London Stansted. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 21.30, og planlagt ankomst i London var kl. 22.35 lokal tid. Flyet ble imidlertid forsinket ved avgang fra Oslo, og på veien mot London ble det omdirigert til East Midlands Airport. Derfra ble klager og medpassasjeren transportert med buss til London Stansted. Klager har opplyst om at de ankom Stansted kl. 04.15 lokal tid.

Klager anfører at flyvningen FR1395 opprinnelig var oppgitt å være 20 minutter forsinket fra Oslo, men etter at passasjerene hadde gått om bord rundt 30 minutter forsinket, ble de sittende og vente inne i flyet på Gardermoen.

Klager anfører at de, mens de var om bord på flyet og satt og ventet, fikk oppgitt at forsinkelsen skyldtes tåke på Stansted. Klager opplyser om at flyet reiste fra Gardermoen nesten to timer forsinket. Rett før planlagt ankomst på Stansted fikk de beskjed om at flyet ble omdirigert til East Midlands Airport som følge av tåke. De landet på East Midlands Airport rundt kl. 01.00. Klager opplyser om at vedkommende og medpassasjeren fikk komme med bussen som gikk like etter kl. 02.00 til Stansted.

Klager er glad for at Ryanair tar passasjerenes sikkerhet på alvor, men stiller seg likevel undrende til forklaringen til Ryanair i dette tilfellet.

Ifølge klager viste BBC-værappen kun at det var overskyet vær på Stansted på det aktuelle tidspunktet. Klager anfører i tillegg at data fra Flightstats viser at blant alle de 26 andre Ryanair-flyvningene som skulle lande på Stansted den aktuelle kvelden mellom kl. 22.10 og 23.35, var kun syv forsinket, og ingen ble omdirigert. Klager anfører at det også var to flyvninger som skulle ankomme Stansted like etter midnatt natt til 8. april, som landet uten forsinkelser. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klager stiller seg dermed undrende til forklaringen om at det var tåke som gjorde at de ikke kunne lande, i og med at det ikke var noen andre fly som ble berørt i like stor grad.

Klager finner det også bemerkelsesverdig at Ryanair ikke har svart på kommentaren om at tåken ikke skapte like store problemer for de andre flyvningene. Klager anfører at det kan hende at pilotens eventuelle manglende erfaring kan ha vært en faktor i dette tilfellet.

Klager krever standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at det aktuelle flyet på vei fra Oslo til London den 7. april 2019 måtte omdirigeres til East Midlands Airport på grunn av dårlig sikt på Stansted lufthavn. Flyet som skulle fly FR1395 den aktuelle dagen, skulle først fly FR1394 fra Stansted til Oslo før det altså skulle returnere til Stansted. I forbindelse med flyvningen FR1395 ble imidlertid flyet forsinket som følge av restriksjoner fastsatt av flygekontrolltjenesten på Stansted på grunn av tåke på flyplassen.

Da flyet skulle lande på Stansted, forhindret tåken det i å lande trygt. Forholdene ble ikke bedre mens flyet var over flyplassen, og flyet ble dermed nødt til å omdirigeres til East Midlands Airport, som er én av de alternative flyplassene som finnes for landing i slike tilfeller. Flyet landet på den alternative flyplassen kl. 23.59 UTC.

For hver flyplass Ryanair flyr til finnes det alternative flyplasser som flykapteinen kan velge å lande på når omdirigering blir nødvendig. Kapteinen vil om dirigere flyet til det beste alternativet som er tilgjengelig, og når en slik beslutning må fattes, er det kun så snart flyet er satt ned trygt på bakken at kapteinen vil kontakte Ryanairs driftsavdeling. Ryanairs driftsavdeling kunne dermed i dette tilfellet først fatte en avgjørelse så snart det var bekreftet at flyet hadde landet på den alternative flyplassen, som i dette tilfellet var East Midlands Airport, og de gjeldende forholdene og værutsiktene for Stansted var vurdert og diskutert med flyets besetning. Ved landing kontaktet altså kapteinen driftsavdelingen, og en drøfting som nevnt kunne dermed finne sted. Som følge av tåken på Stansted var flyet nødt til å bli værende på East Midlands Airport, siden tåken medførte at det ikke var trygt å lande. Driftsavdelingen ordnet dermed med busstransport for passasjerene for å få fraktet dem til Stansted.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Dersom klager har kvittering på påløpte utgifter i forbindelse med mat og drikke, kan vedkommende sende inn dette til Ryanair.

Forsinkelsen skyldtes forhold som var utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair har videre iverksatt alle mulige tiltak for å sikre at passasjerene ble tatt hånd om.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes i dette 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet er det opplyst at flyet var mer enn to timer forsinket ved avgang fra Oslo. Deretter ble det ytterligere forsinket som følge av at flyet måtte omdirigeres til en annen flyplass i England.

Ryanair har dokumentert at det var tåke / dårlig sikt på Stansted den aktuelle dagen og har anført at dette var grunnen til omdirigeringen. Nemnda kan ikke se at Ryanair har godtgjort at forsinkelsen ved avgang fra Oslo skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener imidlertid at hovedårsaken til forsinkelsen var værforholdene denne dagen, og nemnda mener at Ryanair har godtgjort at omdirigeringen var utenfor Ryanairs kontroll. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og det er ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)