

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinket ankomst på mer enn 3 timer.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-03461

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende reiste med Ryanair fra London, Stansted til Oslo den 24. oktober 2022. De ankom Oslo med en forsinkelse på tre timer og to minutter, og klager fremsatte et krav om standarderstatning på 250 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ryanair avviste kravet og anførte at forsinkelsen var på under tre timer. Klager viser til e-posten de fikk fra Ryanair mens de satt og ventet på flyplassen i London. Da var forsinkelsen allerede på godt over to timer. Videre viser han til Flighttracker og utskrift derfra som viser en forsinkelse på tre timer og ti minutter. Også Avinor og Flightaware.com med flere viste lignende informasjon da de landet.

Klager fastholder sitt krav standarderstatning for mer enn tre timer forsinkelse.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager forsinkelsen på FR1392 fra London, Stansted til Oslo den 24. oktober 2022. Da forsinkelsen var på under tre timer kan de ikke utbetale erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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).

Ryanair har fremlagt en linje fra trafikkloggen til klagers flyvning. Der vises tiden i feltet «LAND ON» med «1215/20». Tidene i loggen er oppgitt i UTC og det må derfor legges til to timer. I henhold til klagers billett var planlagt ankomsttidspunkt kl 11.15. Nemnda har i sin henvendelse til flyselskapet om tilsvar til saken forklart hva som kreves av dokumentasjon og forklaringer for å godtgjøre at de i et slikt tilfelle ikke er erstatningsansvarlige for forsinkelsen. Ryanair har ikke konkret opplyst om tidspunktet i trafikkloggen gjelder for når flyet landet eller om dette var tidspunktet flyet parkerte ved gaten eller da dørene ble åpnet. Det er tidspunktet for når dørene åpnes og passasjerene kan forlate flyet som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke dokumenterer på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Dette er fast praksis i nemnda og også den praksis som dansk nemnd følger. Nemnda bemerker at det kan synes som det er gjort i loggen fra Ryanair også ved at ankomsttidspunktet er uttrykt med «1215/20».

Ettersom Ryanair ikke har forklart eller dokumentert nærmere hvilket tidspunkt døren på flyet ble åpnet, legges det fem minutter til tiden som er opplyst som «LAND ON» i trafikkloggen fra Ryanair. Nemnda kommer da frem til at forsinkelsen var på tre timer og fem minutter. Nemnda finner heller ikke at Ryanair har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager og hans medreisende har rett på standarderstatning på 250 euro per person, totalt 500 euro, for forsinkelsen.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Ryanair utbetaler standarderstatning til klager og hans medreisende med 250 euro per person, totalt 500 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)