

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2018-04896

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

23. juli 2018 skulle klager reise med FR1395 fra Oslo til London. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 22.35 og planlagt ankomst i London var kl. 23.40.

Klager anfører at selv om flyet landet mindre enn tre timer forsinket, tok det svært lang tid før passasjerene fikk gå av flyet. Klager har fremlagt dokumentasjon til støtte for anførselen om at forsinkelsen ble på over tre timer.

På bakgrunn av dette krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at flyvningen FR1395 fra Oslo til London den 23. juli 2018 ble forsinket. Forsinkelsen var ved avgang fra Oslo på to timer og 55 minutter. Planlagt ankomsttid i London var kl. 22.40 lokal tid, men faktisk ankomsttid var kl. 01.31. Flyet som utførte flyvningen, var dermed to timer og 41 minutter forsinket ved ankomst. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ryanair beklager ulempene forsinkelsen medførte for passasjerene.

Da forsinkelsen var på under tre timer i dette tilfellet, har ikke klager rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Klagers krav kan følgelig ikke imøtekommes.

### 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. 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 kopi av oversikt over flyets bevegelser den aktuelle dagen. Av denne går det frem at flyvningen FR1395 landet kl. 01.31, det vil si 2 timer og 51 minutter forsinket. Klager har fremlagt bilder som viser at vedkommende fremdeles var om bord på flyet kl. 02.40.

Det er tidspunktet for når dørene åpnes som er relevant når tidspunktet for faktisk ankomsttid skal beregnes. Det vises i den forbindelse til EU-dom C-452/13 (Germanwings) og kommisjonens tolkningsveiledning punkt 3.3.3. Nemnda mener at dersom flyselskapet ikke kan dokumentere på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet, må det legges til fem minutter. Det vises videre til at dansk nemnd har begynt med en slik praksis.

Dersom man legger til fem minutter på ankomsttiden, er forsinkelsen likevel under tre timer. Nemnda kan ikke se at klager har sannsynliggjort at flyet ble mer enn tre timer forsinket.

Klager har etter dette ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

## **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)