

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard kompensasjon m.v. på grunn av forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

374/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standard kompensasjon m.v. på grunn av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle 10. oktober 2010 reise fra Rygge til Girona med FR9369 kl. 18:50. På grunn av teknisk feil ble flyet forsinket til kl. 22:10.

Klagerne krever standardkompensasjon på EUR 400 per person, samt erstattet utgifter til mat og drikke med EUR 50.

Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager at FR9369 ble forsinket på grunn av teknisk feil.

Ryanair gjorde det som var mulig for å unngå forsinkelsen. Da forsinkelsen skyldtes et uventet teknisk problem, en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll, har man ikke rett til erstatning etter EU forordningen..

Ryanair leverte ut matbonger på flyplassen. Dersom klagerne hadde utgifter til mat og drikke ut over dette, vil Ryanair kunne erstatte disse utgiftene mot original kvittering.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn tre 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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ryanair har i dette tilfellet ikke gitt noen nærmere forklaring på den tekniske feilen eller dokumentert denne. Ryanair har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

Klagerne har etter dette rett til standarderstatning på 400 euro per person.

Ved forsinkelser skal passasjerene tilbys måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningens artikkel 9 jf. artikkel 6. Ryanair har utdelt matkuponer. Kuponenes verdi er ikke angitt. Nemnda tar til etterretning at Ryanair er innstilt på å vurdere refusjon av dokumenterte utgifter ut over dette.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klagerne gis en erstatning på 400 euro per person samt at dokumenterte utgifter til mat og drikke erstattes.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.