

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0364/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Tenerife den 1. mars 2015 kl. 16:10 med FR1032. Avgangen ble forsinket til dagen etter kl. 09:00.

Klager ble fraktet til Gardermoen og innlosjert på hotell. Hun stiller seg kritisk til manglende informasjon i ventetiden.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR1032 ankom Tenerife 16 timer og 55 minutter forsinket som følge av værforholdene på Rygge. Flymaskinen ble omdirigert til Oslo Lufthavn Gardermoen, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble tatt hånd om i henhold til gjeldende regler.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 17 timer.

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. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at værforholdene på Rygge gjorde at flyet måtte lande på Gardermoen i stedet. Nemnda viser til værrapporten. Nemnda bemerker i denne sammenheng at det ikke er uvanlig at værsituasjonen endrer seg raskt. Det er videre forskjell på fly og utstyr, slik at det ikke er uvanlig at noen fly kan lande, mens andre ikke kan det, selv om forholdene er tilnærmet identiske. Nemnda er av den oppfatning at værforholdene denne dagen er å anse som en ekstraordinær omstendighet. Det fremkommer ikke av saken når det ble bestemt at flyet måtte gå til Gardermoen. Det fremkommer heller ikke hvorfor endringen til Gardermoen nødvendiggjorde en forsinkelse på over tre timer. Nemnda finner følgelig ikke godtgjort at forsinkelse på tre timer eller mer ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler erstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler en erstatning på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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.