

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Ikke gjennomgående billett.

### Dato

11.02.2020

### Saksnummer

2018-04638

### Tjenesteytere

Ryanair

Kiwi.com

### Klager har i det vesentlige anført

28. juni 2018 reiste klager og en medpassasjer med FR1397 fra Oslo til London. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 15.25, og planlagt ankomst i London var kl. 16.30. Klager og medpassasjeren skulle videre fra London til Lisboa med FR1882, og avgang fra London var kl. 17.40. Klager hadde kjøpt billettene hos Kiwi.com, og det var ulike bestillingsnumre (PNR) for de to flyreisene. Klager og medpassasjeren hadde følgelig ikke en gjennomgående billett.

Klager anfører at den innkommende flyvningen til Oslo var forsinket, og etter at passasjerene hadde kommet seg om bord, var det tekniske utfordringer med bestillingssystemet. Klager opplyser om at de ble sittende i flyet i 45 minutter før de lettet. Klager anfører videre at ved ankomst i London var de allerede rundt 3 timer forsinket, og flyet til Lisboa hadde da gått. Det gikk ingen senere fly med ledige plasser til Lisboa den dagen, slik at klager og medpassasjeren måtte kjøpe standby-billetter til Porto. Flyet til Porto ble imidlertid også forsinket, og de rakk ikke det siste toget til Lisboa. De overnattet dermed i Porto og tok formiddagstoget til Lisboa dagen etter.

Klager krever 400 euro pr. person, totalt 800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har på tross av oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Ryanair har anført følgende:

Planlagt ankomsttid i London var kl. 16.30. Faktisk ankomsttid var 18.41. Flyet som utførte den aktuelle flyvningen, ankom således London to timer og 11 minutter forsinket. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Siden forsinkelsen i dette tilfellet var på mindre enn tre timer, har ikke klager rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Hva gjelder flyvningen videre fra London til Lisboa, står det i Ryanairs vilkår, som det samtykkes til på bestillingstidspunktet, at flyselskapet ikke tilbyr, og heller ikke kan tilrettelegge for, transport av kunder og/eller bagasjen deres til andre flyvninger. Dette gjelder uansett om disse andre flyvningene utføres av Ryanair eller andre flyselskaper.

Det er kundenes eget ansvar å beregne god nok tid i forbindelse med flyvninger videre, selv om den første flyvningen utføres av Ryanair.

Ryanair beklager ulempene forsinkelsen har påført klager, men kan ikke imøtekomme kravet om standarderstatning 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).

Nemnda mener at Ryanair har godtgjort at flyvningen FR1397 ble mindre enn tre timer forsinket. Ettersom klager ikke hadde en gjennomgående billett, mener nemnda at klager ikke har krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

### **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)