

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

22.05.2015

### Saksnummer

723/14F

### Tjenesteyter

Ryanair

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Malaga den 5. mai 2014 kl. 12:05 med FR8521. Avgangen ble over 6 timer forsinket.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har klager krav på erstatning dersom forsinkelsen er på mer enn 3 timer, og flyselskapet ikke kan bevise at forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til forordningen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

FR8521 forsinket grunnet uforutsett teknisk problem, det vises til fremlagt teknisk rapport. Klager ble informert om sine rettigheter og han fikk matkupong i ventetiden.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll. Ryanair kan bekrefte at det følger alle vedlikeholdsprogram pålagt fra flyprodusent og myndigheter.

Ryanair ønsker å refundere klagers eventuelle ytterligere utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme hans 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 seks 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).

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.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

**En samlet nemnd viser førøvrig til nemndas generelle uttalelse om tekniske feil av 26. januar 2015. Uttalelsen er vedlagt.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på flyets kommunikasjonsutstyr.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjon.

**Nemndas flertall legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.**

I den foreliggende situasjon var det etter flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

**Mindretallet har kommet til at flyselskapet ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning.**

Ved lengre forsinkelser plikter Ryanair å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Klager har opplyst at han fikk utlevert en matkupong på 10 euro. Ryanair har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at dette åpenbart er for lite. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers eventuelle utgifter til mat. Utgiftene bør om mulig sannsynliggjøres ved fremleggelse av kvitteringer, bankutskrift e.l.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter eventuelle utgifter til mat.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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.*