

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning mv. grunnet forsinkelse.

Dato

26.06.2016

Saksnummer

0970/15F

Tjenesteyter

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Alicante den 26. mars 2015 kl. 11:15 med FR9059. Avgangen ble mer enn tre timer forsinket. Klager ble ikke tilbudt forpleining i ventetiden selv om han etterspurte dette.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler. Videre krever han erstatning for mat kjøpt i ventetiden. Klager har dessverre ikke kvitteringer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR9059 ble forsinket som følge av dårlige værforhold på Rygge. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

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

Det vises for øvrig til Ryanairs brev.

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. 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Nemnda viser til Ryanairs forklaring og den fremlagte dokumentasjon. Nemnda finner videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager ble ikke tilbudt mat/drikke. Ryanair har tilbudt å betale klagers utgifter mot kvittering. Klager har ikke tatt vare på kvitteringer. Flyet hadde planlagt avgang kl. 11:15 og ble forsinket med om lag tre og en halv time. Nemnda finner det sannsynlig at klager kjøpte mat/drikke i løpet av denne tiden. I mangel av kvitteringer og/eller nærmere beskrivelse av utgiften, anslår nemnda utgiften skønnsmessig til 150 kroner. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter denne utgiften.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair erstatter klagers matutgifter med NOK 150. Nemnda finner for øvrig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.