

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

050/11F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om kompensasjon grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til Düsseldorf 3. september 2010 med FR6235 kl. 13:25. Flyet ble forsinket, og faktisk avgang var kl. 19:30.

Forsinkelsen var på seks timer, og det eneste klager fikk var mat-voucher på EUR 5.

Klager krever standard kompensasjon EUR 250, samt dekket mat i ventetiden, EUR 20.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR6235 ble dessverre kansellert som følge av teknisk feil. Det vises til teknisk rapport fra Ryanair. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Ryanairs kontroll.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har klager i dette tilfellet ikke krav på standard kompensasjon.

Ved forsinkelser kan passasjerene enten få full refusjon, eller endre billetten til annen flyplass eller annet tidspunkt. Klager valgte her å vente til flyet gikk.

Ryanair vil også påpeke at mat-voucher ble delt ut i ventetiden.

Ryanair kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med seks 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 (C-402/07). 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 påberopt seg fritak for erstatningsplikten på dette grunnlag, noe mindretallet føler seg bundet av. Mindretallet følger således flertallets videre vurdering.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet for teknisk vurdering. Det fremgår at Luftfartstilsynets uttalelse av 23. august 2011 at det etter Luftfartstilsynets vurderinger ikke var noen teknisk grunn til at flygningen fra Rygge ble innstilt/forsinket. Uttalelsen er forelagt Ryanair med frist til 9. september 2011 for eventuelle bemerkninger. Ryanair har ikke kommet med bemerkninger til Luftfartstilsynets uttalelse.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir da rett til en standarderstatning på 250 euro.

Ved forsinkelse plikter flyselskapet å tilby passasjerene mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Flyet ble seks timer forsinket. En matvoucher på 5 euro er etter nemndas vurdering åpenbart utilstrekkelig. Klager har krevd refundert utgifter til mat med 20 euro. Hun har ikke fremlagt kvittering for innkjøp. Sett hen til forsinkelsens lengde, finner nemnda det likevel sannsynlig at klager har hatt slike utgifter, og anbefaler at Ryanair erstatter klager 20 euro.

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 270 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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.