

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering. Tåke.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-03243

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

7. april 2019 skulle klager reise med FR1395 fra Oslo Gardermoen til London Stansted. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 21.30, og planlagt ankomst i London var kl. 22.35 lokal tid. På veien mot London ble flyet omdirigert til East Midlands Airport. Derfra ble klager transportert med buss til London Stansted. Klager har opplyst om at vedkommende ankom Stansted kl. 05.15 lokal tid.

Klager anfører at vedkommende, etter å ha landet på East Midlands Airport, sjekket statusen til andre flyvninger og så at andre fly landet på Stansted Airport som normalt. Mange av disse var Ryanair-fly. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager mener at det er svært sannsynlig at fly fortsatte å lande også etter dette. Klager anfører at dersom andre Ryanair-fly klarte å lande på Stansted på det aktuelle tidspunktet, undergraver dette påstanden til Ryanair om at flyet ble omdirigert av sikkerhetsmessige årsaker som følge av dårlig vær.

Klager anfører videre at etter at de hadde ankommet East Midlands Airport, satt de i minst 30 minutter og ventet på at noen skulle komme og gi dem informasjon. Flyets besetning var allerede forsvunnet. Etter at klager ikke fikk plass på den første bussen til Stansted, betalte Ryanair for taxi for klager og tre andre passasjerer. Som følge av den sene ankomsten på Stansted hadde de måttet vente på første tog til London sentrum en god stund, og klager og de andre passasjerene tok dermed i stedet taxien videre til den sørlige delen av London, noe som kostet dem 20 GBP hver.

Klager mener at Ryanair ikke har klart å dokumentere hvorfor andre fly klarte å lande på Stansted på tidspunktet for de påståtte dårlige værforholdene. Klager anfører at selv om det skulle være slik at de andre flyene hadde bedre utstyr, vil forsinkelsen uansett være innenfor Ryanairs kontroll, siden de i så fall valgte å ikke utstyre flyet med utstyr som ville

gjøre det mulig å lande på tross av de aktuelle værforholdene. Klager anfører også at Ryanair ikke har forklart fremlagt dokumentasjon på en forståelig måte.

Klager anfører at vedkommende først ble varslet av Ryanair via e-post kl. 01.47, og at vedkommende ikke fikk noen SMS.

Klager har fått refundert 3,99 GBP i matutgifter.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at det aktuelle flyet på vei fra Oslo til London den 7. april 2019 måtte omdirigeres til East Midlands Airport på grunn av dårlig sikt på Stansted lufthavn.

Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 har Ryanair oppgitt informasjon om passasjerenes rettigheter ved passasjerenes innsjekking på nettet. Passasjerene på den aktuelle flyvningen ble dessuten tilsendt varsel og informasjon om rettigheter på e-post og SMS i forbindelse med forsinkelsen. E-posten inneholdt linkene som passasjerene kan bruke for å omrutes gratis, søke om refusjon og få gratis ringetid, i tillegg til at det ble gitt informasjon om hvordan bestillingsavdelingen kan kontaktes.

Ryanair iverksatte alle mulige tiltak for å sikre at passasjerene ble tatt hånd om. Driftsavdelingen har bekreftet at det ble organisert bakketransport for alle passasjerene til opprinnelig ankomststed.

Klager har fått refusjon av 3,99 GBP i utgifter til mat.

Omdirigeringen og forsinkelsen skyldtes sikkerhetsårsaker og var dermed forhold utenfor Ryanairs kontroll. På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om standarderstatning imøtekommes 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet er det opplyst om at flyet var mer enn to timer forsinket ved avgang fra Oslo. Deretter ble det ytterligere forsinket som følge av at flyet måtte omdirigeres til en annen flyplass i England.

Ryanair har dokumentert at det var tåke / dårlig sikt på Stansted den aktuelle dagen og har anført at dette var grunnen til omdirigeringen. Nemnda kan ikke se at Ryanair har godtgjort at forsinkelsen ved avgang fra Oslo skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener imidlertid at hovedårsaken til forsinkelsen var værforholdene denne dagen, og nemnda mener at Ryanair har godtgjort at omdirigeringen var utenfor Ryanairs kontroll. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og det er ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)