

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

0667/15F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til London den 27. april 2015 kl. 11:55 med FR1397. Avgangen ble over fire timer forsinket.

Klager krever standarderstatning i henhold til gjeldende regler, 250 euro. Klager hadde kjøpt billetter med Easybus fra flyplassen. Disse fikk hun ikke benyttet. Hun måtte kjøpe nye til 33 pund. Utgifter kreves erstattet.

Klager fikk en matbong på fem euro. Det var for lite.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

FR1397 ble forsinket som følge av dårlige værforhold på tidligere avgang. FR8711 fra Rygge til Szczecin, måtte lande i Berlin grunnet tåke. Dette medførte at også klagers flygning FR1397 ble forsinket. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Ryanair kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Ryanair har fremlagt metarrapport (værrapport) for Szczecin. Ryanair har ikke opplyst når FR8711 skulle ha landet på Szczecin eller når det landet i Berlin. Det fremgår heller ikke når flyet ankom Rygge. Nemnda finner saken uklar og er av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Ryanair utbetaler erstatningen.

Klager fikk ikke benyttet forhåndsbetalt bussbillett. Nye billetter kostet 33 pund. Dette tapet er inkludert i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Ryanair pliktet å tilby passasjerene mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda er enig med klager i at fem euro ikke er tilstrekkelig. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers sannsynliggjorte og rimelige utgifter ut over dette.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Ryanair utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler videre at Ryanair erstatter klagers sannsynliggjorte matutgifter.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

*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.*