

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

27.03.2023

### Saksnummer

2022-02571

### Tjenesteytere

Ryanair

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire personer) skulle reise med Ryanair (FR3052) fra Chania til Krakow den 8. oktober 2022 kl. 10:20-12:00. Videre skulle de fly på separat flybillett fra Krakow til Oslo/Torp kl. 14:50-16:55.

Flyvningen med Ryanair fra Chania til Krakow ble forsinket over tre timer. Som en følge av dette rakk ikke klager med reisefølge den neste reisen. Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 grunnet forsinkelsen, samt refusjon av utgifter til mat og alternativ transport hjem.

Klager kjøpte nye flybilletter til Gardermoen siden det ikke var noen tilgjengelige flyvninger til Torp hvor bilen sto parkert. Da de landet i Oslo etter midnatt ble det kjøpt billetter med tog til Sandvika. Klager innså da at husnøkkelen lå i bilen som var parkert på Torp. Klager måtte ringe en venn for å bli kjørt til Torp. Klager betalte for bensin. Kostnadene som oppsto var:

- Nye flybilletter fra Krakow til Gardermoen: 5566 PLN.
- Transport (tog) fra Gardermoen til Sandvika: 488 NOK.
- Drivstoffkostnader fra Sandvika til Torp: 500 NOK.
- Parkering på Torp: 25 EUR (Klager har fremlagt kvittering på 579 NOK som gjaldt for perioden 3. oktober-8. oktober. Klager kjørte ut av parkeringsplassen søndag den 9. oktober (etter midnatt). Han har ikke tilgang på originalkvittering).
- Matkostnader på flyplassen i Chania og Krakow: 21,48 PLN (Krakow), 4,10 EUR (Chania), 27,40 PLN (Krakow) og 37,70 PLN (Chania).

Klager mener at Ryanair sin begrunnelse for avslaget ikke er holdbar. Det er tull at han kunne overføres til en annen Ryanair-flyvning, da det ikke var andre alternativer tilgjengelige. Værforhold er en daglig realitet for flyselskapene og Ryanair har ansvar for å ha tiltak på plass, som for eksempel reservefly i standby. Været var helt fint og

solfylt over Chania lufthavn. Forsinkelsen skyldtes rotasjonsforsinkelse fra en annen destinasjon.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Forsinkelsen av FR3052 fra Chania til Krakow den 8. oktober 2022 skyldtes ugunstige værforhold (lav sikt i Krakow).

Forsinkelsen var forårsaket av ugunstige meteorologiske forhold. Dette står på listen over ekstraordinære omstendigheter (kategori 12 på den ikke-bindende NEB-listen over ekstraordinære omstendigheter).

Det vises til fremlagt relevant bevismateriale som underbygger Ryanair sine anførsler.

EU261 forplikter flyselskapene til å informere passasjerene om sine rettigheter i henhold til forordningen. Ryanair gir ut informasjon når passasjerer sjekker inn på nett. Dette gir rikelig med mulighet til å gjennomgå og ha tilgang til deres rettigheter til enhver tid. Alle passasjerer som ble rammet av forsinkelsen, fikk tilsendt e-post og SMS med EU261-Notice. E-posten inneholdt relevante lenker for å foreta gratis endring, gratis telefonkreditt og kontaktdetaljer til Ryanair sin reservasjonsavdeling.

I Ryanair sine befordringsvilkår artikkel 17 (vedlagt) står det tydelig at Ryanair er en "point to point airline". Dette godkjennes av kunden ved bestiling.

Det er hver kunde sitt ansvar å sørge for at de er på flyplassen i tilstrekkelig tid til å rekke videreforbindelse, til og med hvis neste flyvning er operert av Ryanair.

Basert på ovennevnte, må passasjerer sørge for å oppfylle alle vilkår for reise til den aktuelle destinasjonen, da dette ikke vil bli ansett som en transitt.

Basert på ovennevnte informasjon kan ikke Ryanair imøtekomme refusjonsforespørselen. Ryanair beklager ulempene passasjerene ble påført.

### **Nemnda bemerker**

Klagers flyvning fra Chania til Krakow den 8. oktober 2022 ble forsinket over tre timer ved ankomst i Krakow.

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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 de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen/forsinkelsen.

Nemnda finner det godtgjort at uregelmessighetene på klagers reise var forårsaket av ATC-restriksjoner og værforholdene i Krakow (lav sikt/tåke). Slike uregelmessigheter vil som regel kunne medføre ringvirkninger utover i nettverket. Forholdene (utfordrende værforhold og ATC-restriksjonene) må regnes som ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slik nemnda ser det var det ingen andre rimelige tiltak Ryanair kunne satt inn i den aktuelle situasjonen. Selv om det eventuelt hadde blitt satt inn reservefly, ville værforholdene og ATC-restriksjonene fortsatt foreligget. Klagers flyvning ble forsinket, men kom frem til destinasjonen (Krakow). Nemnda kan ikke anbefale at klager tilkjennes standarderstatning i denne saken.

Klager hadde ikke gjennomgående billetter fra Krakow til Torp, men separate flybilletter. Dette fremgår av fremlagte reisedokumenter. Nemnda mener derfor at Ryanair ikke kan tillegges ansvar etter EU-forordning 261/2004 for klagers mistede flyvning og de økonomiske tapene dette medførte for klager.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Ryanair er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 og luftfartsloven § 10-20, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda viser til begrunnelsen som er gitt over om at det ikke er grunnlag for standarderstatning, og finner heller ikke grunnlag for å tilkjenne erstatning på annet grunnlag.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)