

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av forsinkelse. Flyvelederstreik.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2018-04654

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

24. juni 2018 reiste klager og tre medpassasjerer med FR2564 fra Torp til Malaga. Planlagt avgang fra Torp var kl. 19.40, og planlagt ankomst i Malaga var kl. 23.40. Flyvningen ble imidlertid forsinket, slik at reisefølget ankom Malaga mer enn tre timer forsinket.

Klager krever standarderstatning på 400 euro pr. person, totalt 1 600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004, i tillegg til refusjon av utgifter til mat, drikke og taxi på totalt 242,61 euro som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at flyvningen FR2564 fra Torp til Malaga den 24. juni 2018 ble forsinket. Årsaken til forsinkelsen var en flyvelederstreik i Frankrike.

Flyvelederstreiker er omfattet av kategori 28 i den ikke-bindende NEB-listen over ekstraordinære omstendigheter. Etter Ryanairs oppfatning er selskapet dermed ikke forpliktet til å utbetale standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 i dette tilfellet.

Det vises til fremlagt oversikt over flyets bevegelser den aktuelle dagen, i tillegg til NOTAM.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 14 nummer 2 er flyselskapene forpliktet til å gi passasjerene informasjon om rettighetene de har ved forsinkelser og kansellering. I tråd med dette har Ryanair gitt slik informasjon når kundene sjekker inn på nettet. Dette gir dem gode muligheter til å se gjennom og få adgang til denne informasjonen når de måtte ønske det før de skal reise.

Alle passasjerene som ble påvirket av forsinkelsen, fikk dessuten tilsendt en e-post og SMS med tilgang til informasjon om rettighetene deres. I e-posten var det oppgitt linker som passasjerene kunne bruke for å endre flyvningen gratis, søke om refusjon, få gratis ringetid og få mer informasjon om hvordan bestillingsavdelingen kunne kontaktes.

Ryanair kan ikke gi refusjon for utgifter, siden Ryanair ikke er erstatningsansvarlig for passasjerenes forhåndsbetalte eller påløpte utgifter på ankomststedet.

Ryanair beklager ulempene forsinkelsen påførte passasjerene, men klagers krav kan ikke 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).

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være et eksempel på en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift, må anses å ligge utenfor dettes kontroll.

Ryanair har oppgitt at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes flyvelederstreik i Frankrike. Nemnda mener at streik hos tredjemann, for eksempel streik blant flygeledere og flyplassansatte, faller utenfor flyselskapets ansvarsområde. Forsinkelse som følge av slik streik, gir etter nemndas oppfatning ikke rett til erstatning etter EU-forordningen. Nemnda kan ikke se at forsinkelsen i dette tilfellet kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er derfor ikke grunnlag for standarderstatning. På samme grunnlag har nemnda kommet til at klager ikke har krav på refusjon av taxiutgifter etter ankomst, jf. luftfartsloven § 10-20.

Klager har dessuten fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat og drikke. Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 6 nr. 1 bokstav b at når en flyvning forventes å bli forsinket med tre timer eller mer, skal flyselskapet tilby passasjerene forpleining, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a. Dette gjelder uavhengig av årsaken til forsinkelsen. Alkohol dekkes ikke. Klager har fremlagt en kvittering som viser at reisefølget spiste mat på Torp kl. 18.13, altså mer enn én time før flyets opprinnelig planlagte avgangstid.

Det er uklart når Ryanair visste at forsinkelsen var forventet å ville bli på mer enn tre timer. Det er imidlertid på det rene at flyet ble over tre timer forsinket. Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at det er av betydning for sakens utfall på hvilket tidspunkt

passasjerene spiste. Reisefølget har etter nemndas syn krav på forpleining. Nemnda mener at klagers utgifter til mat på 434 kroner er en rimelig og nødvendig utgift sett i forhold til forsinkelsens lengde. Ryanair må derfor dekke denne utgiften.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair erstatter klagers utgifter til mat på 434 kroner. Utover dette anbefaler ikke nemnda at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)