

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

226/10F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge lufthavn, Moss til Stansted den 7. juli 2010 med FR1393 med avgang kl. 06.50. Ca. 30 minutter før avgang ble de reisende informert om at avgangen ville bli forsinket med ca. 8 timer.

Passasjerene fikk ingen informasjon om hva som var årsaken til forsinkelsen. Det var også begrenset informasjon om rettigheten. Det ble således kun delt ut fem eksemplarer av EU forordningen.

Det ble kun utdelt matkuponger på £ 3.50 per person. Dette var langt fra tilstrekkelig ved en forsinkelse på 8 timer.

Som følge av forsinkelsen mistet klager et møte i London. Han krever full kompensasjon.

Ryanair har i ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Ryanair i det vesentlige anført:

Avgangen ble dessverre forsinket p.g.a. «reverse rotation» som følge av et uventet teknisk problem med flyet som skulle operere flygningen. I henhold til EU forordning 261/2004 er flyselskapet ikke pliktig til å betale erstatning i et slikt tilfelle.

Informasjon om passasjerenes rettigheter i henhold til EU forordning 261/2004 er gitt på alle ombordstigningskort. De er også tilgjengelige på flyplassene.

Ryanair vil refundere rimelige, dokumenterte utgifter som følge av forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Ryanair har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klagers flygning ble forsinket med ca. 8 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 (62007J0402). 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 tilsvarende svar, 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.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. 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 forsinkelsen.

Ryanair har til klager opplyst at forsinkelsen skyldtes «reverse rotation». Anførselen er verken nærmere spesifisert, forklart eller dokumentert. Ryanair har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har således rett til standarderstatning på 250 euro i henhold til EU forordning 261/2004.

Ved forsinkelse plikter flyselskapet å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. En voucher på 3.50 GBP er etter nemndas

vurdering ikke tilstrekkelig ved en forsinkelse på 8 timer. Nemnda anbefaler at klager refunderes dokumenterte utgifter til mat mv. Dersom klager ikke kan fremlegge kvitteringer, anbefaler nemnda at han gis en erstatning på NOK 300.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter etter Eu forordning 261/2004. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd:

«Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Ved forsinkelser på minst to timer skal flyselskapet gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Det synes i dette tilfellet som om Ryanair ikke oppfylte sin informasjonsplikt på en tilfredsstillende måte.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro, samt at han refunderes dokumenterte utgifter til mat mv., alternativt NOK 300 dersom han ikke har kvitteringer.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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.