

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03138

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Ryanairs flyvning FR1397 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Stansted (STN) 28. november 2017 kl. 15.20, og videre med FR8347 fra London til Porto (OPO) samme dag kl. 21.00. Klager anfører at flyvningen fra Oslo til London ble forsinket med over syv timer, og at hun følgelig ville mistet sin videreforbindelse. Klager kjøpte nye billetter med Brussels Airlines fra Oslo til Porto via Brussel 30. november.

På bakgrunn av forsinkelsen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanairs flyvning FR1397 fra Oslo til London - Stansted 28. november 2017 ble kansellert som følge av værforholdene denne dagen. Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon. Ryanair bemerker dessuten at klager ble gitt informasjon som sine rettigheter.

Ryanair anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

I denne saken hevder klager at flyet ikke ble kansellert, men derimot syv timer forsinket. Flyselskapet hevder at flyet ble kansellert som følge av dårlige værforhold og viser til fremlagt dokumentasjon. I følge dokumentasjonen som er fremlagt ser det ut som flyet ble forsinket slik klager hevder og ikke kansellert. Nemnda legger det til grunn.

Den fremlagte værdokumentasjonen er ikke nærmere forklart og ser ut til å gjelde Fornebu og ikke Gardermoen.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner etter dette ikke at Ryanair har dokumentert at forsinkelsen på mer enn tre timer skyldtes værforhold som gjorde det umulig å lande/ta av. Klager har dermed krav på standarderstatning.

Nemnda anbefaler at Ryanair betaler til klager 400 euro per person for to personer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold og at Ryanair betaler standarderstatning med 400 euro per person for to personer.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)