

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

287/14F

Tjenesteyter

Ryanair

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Rygge til London den 17. januar 2014 kl. 11:55 med FR1397.

Avgangen ble nesten fem timer forsinket. Klager ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 260/2004.

Videre krever klager refundert utgifter til mat og drikke i ventetiden, kroner 457.

Ryanair har i det vesentlige anført:

FR1397 ble forsinket som følge av værforhold på tidligere avgang, det vises til fremlagt værrapport.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Ryanairs kontroll.

Klager fikk i forkant av forsinkelsen informasjon per e-post. Det ble også delt ut matvouchere i ventetiden i tråd med EU-forordning 261/2004.

Dersom klager ikke mottok matvouchere ønsker Ryanair å refundere hans utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag fire timer.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Rygge ble forsinket som følge av forsinkelse på tidligere flygning grunnet vanskelige værforhold.

Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ryanair pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda legger til grunn at klagerne ikke mottok noen matvoucher.

Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagerens sannsynliggjorte matutgifter.

Ryanair har erkjent ansvar for matutgifter. Det fremkommer av saken at klager har sendt inn «copy og account showing expences during the day». Nemnda har ikke kopi av denne og kan således ikke uttale seg om hvorvidt utgiftene er sannsynliggjort eller ikke.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Ryanair erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til mat/drikke.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.