

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-01148

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Manchester til Torp den 19. mai 2017 kl 07.30 med FR3226. Klageren hadde bestilt bussbillett videre fra Torp til Kristiansand. Underveis opplyser kapteinen at han hadde gjort en feil og at de derfor må lande på Gardermoen i stedet for på Torp. Det ble ikke sagt noe om at vær skulle være årsaken til omdirigeringen. Det var like fint vær på Torp som på Gardermoen. Klageren ankom endelig bestemmelsessted seks timer forsinket.

Klageren fikk utgifter til togbillett fra Gardermoen til Oslo og til bussbillett videre derfra. Videre fikk han utgifter til mat. Samlede utgifter er på kroner 1 290 som han krever refundert. Klageren krever også standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FR3226 ble omdirigert til Gardermoen grunnet sikkerhetsmessige årsaker som følge av værforhold. Det vises til fremlagt værrapport samt METAR. Det ble satt opp transport fra Gardermoen til Torp, Ryanair kan av den grunn dessverre ikke refundere klagerens utgifter til alternativ transport.

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

Ryanair ønsker å refundere klagerens utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

Passasjerer som kommer mer enn tre 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 hadde vært truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5, 6 og 7, jf EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon med flere mot Condor (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10). Standarderstatningen ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap.

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.

Slik nemnda ser det har Ryanair godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet:

Slik nemnda leser dokumentasjonen som Ryanair har lagt frem, var det tåke da klagerens fly skulle lande på Torp flyplass kl 09.25, det vil si kl 08.25 UTC. Dokumentasjonen viser at det var for tett tåke til å lande på Torp i tidsrommet mellom kl 08.20 UTC og 08.50 UTC. Selskapet kunne ikke gjort noe for unngå omdirigeringen og den påfølgende forsinkelsen. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ryanair var kontraktsrettslig forpliktet til å frakte klageren til Torp og skal ha tilbudt transport fra Gardermoen til Torp. Klageren ser imidlertid ut til å ha valgt å reise direkte til Kristiansand.

Tap knyttet til utgifter til reise fra flyplassen og til bestemmelsesstedet, er ikke særskilt dekningsmessig etter forordningen. Dette gjelder enten det er tale om en forhåndsbetalt og ubenyttet reise eller faktiske utgifter til reisen fra flyplassen. Forordningen er imidlertid ikke til hinder for at slikt tap kan kreves dekket på annet rettslig grunnlag; Erstatningen etter forordningen skal i så tilfellet komme til fradrag, jf artikkel 12. Siden reiseutgiftene i dette tilfellet ikke overstiger standarderstatningen, må derfor disse utgiftene anses dekket av denne.

Forsinkelsen utløser derimot rett til forpleining (måltider, forfriskninger, hotell med videre) i tillegg til standarderstatningen, jf forordningen artikkel 9.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - betviler ikke at klageren har hatt utgifter til mat og drikke på den seks timer lange forsinkelsen, og finner kravet om å få dekket disse utgiftene med 500 kroner som nødvendige, passende og rimelige.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at utgiftene til mat og drikke ikke kan dekkes fordi de ikke er dokumentert med kvitteringer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Ryanair erstatter klagerens utgifter til mat og drikke med 500 kroner.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Olsen (Norwegian)