

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Omdirigering.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01625

Tjenesteytere

Ryanair

Klager har i det vesentlige anført

7. april 2019 skulle klager reise med FR1395 fra Oslo Gardermoen til London Stansted. Planlagt avgang fra Oslo var kl. 21.30, og planlagt ankomst i London var kl. 22.35 lokal tid. Flyet var imidlertid forsinket ved avgang fra Oslo, og på veien mot London ble det omdirigert til East Midlands Airport. Derfra ble klager transportert med buss til London Stansted. Klager har opplyst om at vedkommende ankom London Stansted kl. 05.30.

Klager anfører at FR1395 var mer enn to timer forsinket ved avgang fra Oslo og at denne forsinkelsen ikke var utenfor flyselskapets kontroll. Passasjerene med det aktuelle Ryanair-flyet hadde fått oppgitt samme avgangsgate på Gardermoen som passasjerene som skulle med et British Airways-fly på samme tidspunkt. Klager opplyser om at de måtte vente til British Airways-flyet hadde dratt og Ryanair-flyet hadde kommet frem til samme gate før de kunne gå om bord. Klager anfører videre at de gikk om bord i flyet kl. 22.20, men flyet måtte vente på rullebanen til kl. 23.39, fordi de hadde mistet slot-tiden.

Klager anfører videre at det var først rett før landing i London at de ble informert om at flyet ville bli omdirigert til East Midlands Airport. Klager opplyser om at de landet kl. 00.53, men måtte vente om bord i flyet på mer informasjon. Kl. 01.22 fikk de gå av flyet. På flyplassen var det kun Swissport-ansatte tilgjengelig, og disse fortalte at neste buss til Stansted var kl. 03.00.

Klager anfører at det er klanderverdig at selv om Ryanair var klar over landingsforholdene på Stansted, valgte de likevel å sette kursen mot Stansted. Klager stiller seg videre undrende til at flyet ikke klarte å lande, da det var 23 andre Ryanair-fly som landet på Stansted lufthavn mellom kl. 22.05 den 7. april 2019 og kl. 01.21 den 8. april 2019 uten problemer.

Klager anfører at de som passasjerer ikke fikk forpleining, informasjon eller støtte fra Ryanair.

Klager har fått refundert 3,99 GBP i matutgifter av Ryanair.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ryanair beklager at det aktuelle flyet på vei fra Oslo til London den 7. april 2019 måtte omdirigeres til East Midlands Airport på grunn av dårlig sikt på Stansted lufthavn.

Det vises til fremlagt dokumentasjon på situasjonen og værforholdene.

Alle mulige tiltak ble iverksatt for å sikre at passasjerene ble tatt hånd om.

Driftsavdelingen har bekreftet at det ble organisert bakketransport for alle passasjerene til endelig ankomststed.

Har passasjerer kjøpt mat eller drikke for reisen til endelig ankomststed, kan kvitteringer på dette sendes inn til Ryanair.

Siden omdirigeringen og forsinkelsen forbundet med dette skyldtes sikkerhetsårsaker og derfor var utenfor Ryanairs kontroll, kan ikke klagers krav om standarderstatning 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).

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at alle rimelige tiltak er truffet for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet er det opplyst at flyet var mer enn to timer forsinket ved avgang fra Oslo. Deretter ble det ytterligere forsinket som følge av at flyet måtte omdirigeres til en annen flyplass i England.

Ryanair har dokumentert at det var tåke / dårlig sikt på Stansted den aktuelle dagen og har anført at dette var grunnen til omdirigeringen. Nemnda kan ikke se at Ryanair har godtgjort at forsinkelsen ved avgang fra Oslo skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener imidlertid at hovedårsaken til forsinkelsen var værforholdene denne dagen, og nemnda mener at Ryanair har godtgjort at omdirigeringen var utenfor Ryanairs kontroll. Forsinkelsen kunne ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet, og det er ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke 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)