

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker kompensasjon for forsinkelsen og for at hun ikke ble tilbudt mat eller drikke da hun skulle reise fra Torp til Stansted.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

95/09F

### Tjenesteyter

Ryanair

Klager ønsker kompensasjon for forsinkelsen og for at hun ikke ble tilbudt mat eller drikke da hun skulle reise fra Torp til Stansted.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle 25. september 2008 reise fra Torp til Stansted kl. 22.50, avgangen ble forsinket så de kom ikke av sted før kl 02.30 26. september.

Under ventetiden fikk ikke klager noen informasjon om sine rettigheter ved forsinkelse, ei heller noen form for forfriskninger.

Ryanair har tilbudt å dekke klagers utgifter til forfriskninger under ventetiden. Klager tok imidlertid ikke vare på noen kvitteringer. Ryanair hadde ikke informert om dette. Klagers største utgifter besto i telefonutgifter, ubrukelig bussbillett og en lang kjøretur. Klager mener at Ryanair bør kompensere henne for disse utgiftene, spesielt fordi de har neglisjert sine forpliktelser til å informere om passasjerenes rettigheter.

### Ryanair har i det vesentlige anført:

Ryanair beklager forsinkelsen, men de gjorde hva de kunne for at dette skulle vært unngått. Feilen var opp stått i London, på en radar som ble operert av Air Traffic Control på flyplassen. Dette var en forsinkelse som oppsto uforutsett og utenfor flyselskapets kontroll og er av den grunn ikke kompensasjonsberettiget etter EU forordningen 261/2004.

Til tross for at det ikke er flyselskapets feil vil de refundere klagers påførte utgifter mot kvittering.

### Nemnda bemerker:

Når et flyselskap med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i henhold til planlagt avgang med to timer eller mer for alle flygninger under 1500 km, skal selskapet i henhold til EU forordning 261/2004 tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til

ventetiden samt tilby dekning av to telefonsamtaler, telex- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger.

Dersom rimelig forventet avgangstid er minst dagen etter den tidligere oppgitte avgangstid, plikter flyselskapet å tilby gratis hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet.

Passasjerer tilkommer disse rettigheter selv om forsinkelsen skyldes forhold utenfor selskapets kontroll.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelige 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», jfr artikkel 14.

Flyselskapet plikter å gi alle passasjerer som berøres av en forsinkelse på minst to timer, 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 står påstand mot påstand om passasjerene i dette tilfellet ble informert om sine rettigheter. Ryanair hevder at deres agent har gitt den nødvendige informasjon. Det er ikke fremlagt bekreftelse fra agenten som underbygger dette. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Ryanair i dette tilfellet har informert tilstrekkelig. Nemnda legger videre til grunn at passasjerene ikke ble tilbudt måltider og/eller forfriskninger.

Forsinkelsen ble på nesten fire timer. Det er sannsynlig at klager i dette tidsrommet ble påført utgifter til mat og forfriskninger. Det er videre sannsynlig at klager ringte sin arbeidsgiver for å informere om forsinkelsen og de problemer det førte med seg for hennes arbeidsprogram. I den foreliggende situasjon kan en etter nemndas vurdering ikke forvente at klager har tatt vare på kvitteringer. Nemnda anslår utgiftene skjønnsmessig til kr 300 og anbefaler at Ryanair dekker disse.

I henhold til luftfartsloven § 10-20, jf Montrealkonvensjonens artikkel 19, er flyselskapet ansvarlig for tap som skyldes forsinkelse med mindre det godtgjør at selskapet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller dette ikke har vært mulig for dem. Ryanair har i dette tilfellet kun gitt en forklaring på årsaken til forsinkelsen. Forklaringen er ikke underbygget, og nemnda er av den oppfatning at Ryanair ikke har godtgjort at unntaksbestemmelsen kommer til anvendelse. Ryanair er følgelig også ansvarlig for eventuelt tap klager har hatt ut over kr 300, jf ovenfor. Nemnda legger til grunn at så ikke er tilfelle.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på kr 300.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder  
Elise Korsvik, Forbrukerrådet  
Lars Grøndal, Forbrukerombudet  
Olav Grøttland, SAS  
Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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.*