

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.11.2013

Saksnummer

268/13F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til New York via London den 23. mars 2013. BA757 fra Bergen til London ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager stod i kø i mer enn 8 timer før de ble booket om til å reise via Paris dagen etter. Det ble kun delt ut vann og snacks i ventetiden. Et par ganger ble det servert sandwiches/ wraps, men det var ikke nok til alle. Klager fikk bare mat en gang. Klager ankom New York mer enn et døgn forsinket.

Etter ankomst Heathrow på returen den 1. april med BA184, måtte passasjerene vente om bord i en time før de slapp ut. Dette medførte at klager igjen mistet sin videreforbindelse, og åtte timers venting på neste fly til Bergen.

Klager krever 600 euro for hver av hendelsene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

BA757 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Klager ble innlosjert på hotell, fikk utdelt matvoucher og ble booket om til neste ledige avgang, i henhold til EU-forordning 261/2004.

BA184 fra New York til London den 1. april landet i henhold til ruteplanen, men passasjerene kom forsinket ut av flyet som følge av at en av passasjerene skadet seg, og ambulanse måtte tilkalles. British Airways kan ikke holdes ansvarlig for at en passasjer snubler i trappen på vei ut av flyet. Klager mistet sin videreforbindelse, og ble booket om til neste ledige avgang i henhold til gjeldende regler.

Hendelsene var utenfor British Airways kontroll. Klager ankom bestemmelsesstedet mer enn tre timer forsinket både på ut- og hjemreisen. Dom C-581 og C-629, Nelson mot Lufthansa, sier at et flyselskap er kompensasjonspiktig dersom en forsinkelse er på mer enn tre timer, med mindre det kan godtgjøres at hendelsen var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter. British Airways viser til fremlagte rapporter som viser at hendelsene var

ekstraordinære og utenfor flyselskapets kontroll, og at British Airways dermed ikke er kompensasjonspliktig.

British Airways ønsker av godvilje å gi klager et reisegavekort på GBP 150, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

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 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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen på utreisen skyldtes værforholdene på Heathrow og restriksjoner i luftrommet.

Nemnda legger videre til grunn at forsinkelsen på hjemreisen var enn følge av at en person ble skadet i flytrappen. Nemnda kjenner ikke til de nærmere omstendigheter, men de foreliggende opplysninger underbygger ikke i tilstrekkelig grad at British Airways kan lastes for uhellet.

Nemnda er av den oppfatning at så vel forsinkelsen på utreisen som hjemreisen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsene gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Det fremgår av saken at British Airways tilbød mat og drikke. Det er vanskelig for nemnda å vurdere om tilbudet var tilstrekkelig eller ikke.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.