

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00587

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London den 31. mai 2016 med BA767 kl. 17:00. 26 timer før avgang fikk klager beskjed om at flyet var kansellert, og at de var booket om til neste avgang kl. 21:25.

Klager stiller seg undrende til at British Airways kan kansellere en flyavgang uten å gi en nærmere forklaring på årsaken, annet enn restriksjoner i luftrommet.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA767 den 31. mai ble kansellert som følge av dårlige værforhold i London på tidligere avgang, BA766 fra London til Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon om tordenvær, regn og vind i perioden mellom kl. 03:00 - 15:00 den 31. mai. Klager ble informert om kanselleringen den 30. mai kl. 14:37, og de ble booket om til ny avgang den 31. mai kl. 21:25 med BA769.

Værmeldinger av denne typen blir vurdert av Heathrow Airport Demand and Capacity Balancing Group(HADACAB). Denne gruppen har representanter fra alle som har flyvninger til og fra Heathrow. Gruppen bestemmer om flytrafikken bør reduseres, slik det ble bestemt i dette tilfellet. Dette for at flyselskapene skal få tid til å ombooke sine passasjerer, og for at den reduserte flytrafikken skal kunne gå så normalt som mulig. En slik hendelse er helt utenfor British Airways kontroll. Dersom et flyselskap ikke følger instruksjonene fra HADACAB, vil det resultere i sanksjoner. British Airways ble i dette

tilfellet påkrevd å redusere flytrafikken til og fra Heathrow med 15 %, tilsammen 17 flyvninger.

I henhold til EU-forordning 261/2004 er ikke kanselleringen kompensasjonsberettiget dersom flyselskapet kan bevise at hendelsen var ekstraordinær og utenfor dets kontroll. Det var ingen tiltak som kunne iverksettes for å unngå kanselleringen.

British Airways ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

Kanselleringen gir heller ikke rett til erstatning dersom passasjerer blir omrutet slik at han eller hun kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt tid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii). Klageren og hennes reisefølge (til sammen to personer) kom frem mer enn to timer forsinket frem.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Slik nemnda ser det har flyselskapet dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen:

Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at flygningen for flyet som skulle hente klageren og reisefølget i Oslo 31.05.2016, ble besluttet kansellert dagen i forveien på grunn av svært dårlige værmeldinger for Heathrow 31.05.2016. Værmeldingen ble vurdert av Heathrow Airport Demand and Capacity Balancing Group (HADACAB) som påla flyselskapet å redusere sine avganger 31.05.2016 med 15 prosent. Dette var et pålegg som flyselskapet måtte følge. I alt 17 flygninger ble kansellert, deriblant flygningen som skulle hente klageren og reisefølget. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak

Transportklagenemnda -fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
Camilla Rise (NHO luftfart)
Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)