

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.04.2016

### Saksnummer

0752/15F

### Tjenesteyter

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie på ti skulle reise fra Oslo til Orlando via London og Miami den 18. desember 2014. BA761 fra Oslo til London ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. De ble booket om til neste avgang men fikk ikke sitte sammen på flyet.

Da gruppen ankom Miami fikk kun to av de reisende tilbud om fly samme kveld. De resterende åtte ble anbefalt å ta leiebil på strekningen hvilket de gjorde. Da de ankom Orlando kl. 02:30, 8 ½ time senere enn planlagt ankomst, var ikke deres bagasje ankommet. Den ankom hotellet et døgn senere. Klager brukte halvannen dag av ferien til å handle inn klær og nødvendig utstyr og til å etterlyse bagasjen. Gruppen gikk dermed glipp av 1 ½ dag i opplevelsespark.

På siste dagen av et jul- og nyttårsreise ble klager oppringt av Ticket reisebyrå som kunne fortelle at returreisen for åtte av de reisende var kansellert. De fire siste dagene som skulle tilbringes på et Spa-hotell ble et mareritt, med telefoner dag og natt for å ordne billetter hjem. Hendelsen fortsatte på flyplassen hvor følget ble henvist hit og dit før de til slutt fikk hjelp til ombooking av billettene via Houston og London. Følget fikk ikke reise med samme fly til London, og de fikk ikke sitte sammen på flyet. I London var det fullstendig kaos, og etter flere timer med kamp fikk de til slutt plass på et fly til Oslo. Klagers bagasje ankom ikke Gardermoen sammen med reisefølget, men ble først levert to dager senere. To av koffertene var da skadet.

Klager stiller seg sterkt kritisk til behandlingen gruppen fikk. Store deler av feriereisen ble helt ødelagt, de mottok så å si ingen hjelp men ble overlatt helt til seg selv. Familien hadde spart lenge til denne ferien som skulle bli en opplevelse for livet, men dessverre endte den ikke slik. Flyforsinkelse.dk har på vegne av klager reist krav om en standarderstatning på 600 euro per person.

### British Airways har i det vesentlige anført:

BA761 fra Oslo til London ble 23 minutter forsinket som følge av værforholdene både på Gardermoen og på London Heathrow. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Klagerne ble booket om til neste ledige avgang.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

### **Nemnda bemerker:**

Klager har benyttet Flyforsinkelse.dk til å fremme sitt krav overfor British Airways. Klager har også benyttet Flyforsinkelse.dk til å klage British Airways sin avgjørelse inn for nemnda.

Flyforsinkelse.dk har kun fremmet krav vedrørende forsinkelsen på utreisen. Kravet er standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda viser til e-post av 26. januar 2015 fra Flyforsinkelser.dk til British Airways. British Airways har forholdt seg til kravet fra Flyforsinkelser.dk. Nemnda behandler etter dette kun forsinkelsen på utreisen.

Klagerne rakk ikke sin videreforbindelse fra London og kom mer enn tre timer forsinket til Orlando. 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen på BA761 skyldtes vanskelige værforhold. Nemnda viser til fremlagt operasjonell logg og værrapport.

Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godgjort at forsinkelsen ikke kunne ha blitt unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda finner ikke kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

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

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten 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.*