

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

150/13F

### Tjenesteyter

British Airways / Travellink

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til London den 15. november 2012 kl. 12:05 med BA745. Da klager skulle sjekke inn på flyet kvelden før kl. 23:30, oppdaget hun at flyet var kansellert.

Klager ble tilbudt å reise en dag senere den 16. november, men da hun hadde forhåndsbestilt hotell og billetter til musikal den 15. var ikke det aktuelt. Klager kjøpte nye utreisebilletter med SAS. Hun fikk bekreftet per telefon at returen fortsatt var gyldig, og at de ville få refundert SAS billettene i etterkant.

British Airways hevder dårlig vær var årsak til kanselleringen. Klager stiller seg undrende til hvordan flyselskapet kan forutsi dårlig vær så mange timer før flyavgang.

#### British Airways har i det vesentlige anført:

BA745 ble kansellert den 14. november kl. 17:34 som følge av restriksjoner i luftrommet, forventet tåke over London. En NOTAM-instruks ble utstedt av flytrafikkledelsen, med beskjed om at British Airways måtte kansellere 10 % av sine flyvninger. Det vises til fremlagt rapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor British Airways kontroll, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Først den 15. november kl. 08:09 kontaktet klager British Airways, det var da ingen ledige plasser med British Airways senere på dagen fra Stavanger til London. Klager valgte å kjøpe ny utreisebillett med et annet selskap. Stavanger - London er refundert via klagers reisebyrå, Travellink.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

#### Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink viser til British Airways brev, hvor det kommer frem at klager har fått refundert sin ubenyttede utreise fra Stavanger til London.

## Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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 finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at innstillingen skyldes væreforholdene i London med påfølgende restriksjoner i luftrommet. Nemnda legger til grunn at årsaken til den tidlige beslutningen om å kansellere denne flygningen ble tatt ut fra pålegget om å innskrenke flygninger på grunn av restriksjoner i luftrommet samt allerede oppståtte/forventede forsinkelser. Nemnda har ikke grunnlag for å rette innvendinger mot dette. Forholdet er etter nemndas vurdering å anse som en ekstraordinær omstendighet. Etter nemndas vurdering kunne innstillingen ikke unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker avslutningsvis at billettene var kjøpt gjennom Travellink, og nemnda antar at informasjon om kanselleringen ble sendt Travellink. Normalt informeres det samtidig om at passasjerer bes ta kontakt for omruting av billettene. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble kjent med kanselleringen før hun skulle sjekke inn kl. 23.30 dagen før avreise. Det skapte unødige problemer for klager, og muligens ett dårlig omrutingstilbud. Nemnda kan ikke se at dette isolert sett gir grunnlag for erstatning.

## 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, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

*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.*