

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning i forbindelse med forsinkelse.

### Dato

08.08.2012

### Saksnummer

036/12F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om erstatning i forbindelse med forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde plass på BA761 fra Oslo til London den 10. januar 2012 kl. 07:35. Flyet ble forsinket til kl. 11:15 grunnet sykdom blant crewet.

Klager måtte være på Heathrow før kl. 10:30 da 8 personer ville stå og vente på han. For at formålet med reisen skulle bli oppfylt, så klager ingen annen utvei enn å kjøpe ny billett med et annet flyselskap. Klager fikk beskjed om at denne mest sannsynligvis ville bli refundert av British Airways i ettertid.

Klager krever refusjon av ny billett, kroner 4 328.

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

BA761 ble forsinket 3 timer og 51 minutter grunnet sykdom blant crewet. I henhold til EU-forordning 261/2004 har flyselskapet ingen plikt til å refundere billetten ved en slik forsinkelse.

Ved forsinkelser på mer enn to timer plikter flyselskapene å tilby mat og drikke i ventetiden. Ved forsinkelser på over fem timer plikter flyselskapet å tilby full refusjon dersom passasjerer ikke ønsker å reise.

Klager valgte å avbestille sin reise og kjøpe en ny billett med et annet flyselskap.

Av godvilje ønsker British Airways å gi klager et reisegavekort på GBP 200, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at flygningen ble forsinket med 3 timer og 51 minutter grunnet sykdom hos ett av besetningsmedlemmene. Dette må anses som en ekstraordinær

omstendighet, og forsinkelsen gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordning 261/2004.

Forsinkelser på under fem timers varighet gir etter forordningen artikkel 6 bokstav c underpunkt iii) ikke rett til refusjon av innbetalt beløp dersom passasjeren velger ikke å reise.

Klager hadde ikke anledning til å vente og kjøpte ny billett hos SAS. Han ble derved påført en utgift på 4 328 kroner. British Airways er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Nemnda er av den oppfatning at British Airways i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Det følger av udatert brev fra British Airways til klager at British Airways vil refundere den ubrukte del av klagers billett. British Airways plikter å følge opp dette selv om det går ut over det selskapet plikter etter regelverket. Det kan av klagen synes som om dette er gjort. Dersom det ikke er gjort, anbefaler nemnda at det gjøres.

I British Airways brev av 7. mars 2012 til nemnda tilbyr British Airways av god vilje et reisegavekort på 200 GBP. Også dette tilbudet plikter British Airways å følge opp, dersom klager aksepter dette.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager erstattes utgifter til ny billett. Nemnda anbefaler at British Airways følger opp sine tilbud, dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning for utgifter til ny billett. Nemnda anbefaler at British Airways følger opp sine tilbud dersom dette ikke allerede er gjort.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*