

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

434/14F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise fra Oslo til Los Angeles via London kl. 11:30 den 15. februar 2014. Flyet ankom London to timer forsinket som medførte at klager mistet sin videreforbindelse.

Da klager ankom London var deres plasser med BA269 til Los Angeles solgt til andre personer. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette. BA269 var 20 minutter forsinket, klager ville derfor kunne rukket avgangen om plassene ikke var solgt til andre.

Klager mener British Airways ikke kan skyldes på ekstraordinære omstendigheter i dette tilfellet. Det ble opplyst at flyet ikke fikk prioritert ved avgang på Gardermoen. Klager mener en slik hendelse må anses å ligge innenfor flyselskapets kontroll.

Klager og hennes familie mistet en hel feriedag. Hun og mannen måtte stå i kø i seks timer på Heathrow med et barn med Tourettes Syndrom, og de ble innlosjert på et slitent hotell uten tilgang på sin bagasje.

Da klager skulle sjekke inn på avgangen dagen etter hadde de ikke seter ved siden av hverandre. Det var nødvendig å sitte sammen da de reiste med et barn med spesielle behov, klager måtte derfor oppgradere billettene til Economy Plus for å få seter sammen.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av oppgradering til Economy Plus, USD 459.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

BA763 ankom London 58 minutter forsinket grunnet dårlige værforhold, det vises til fremlagte rapporter. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

Det er ikke korrekt som klager hevder at hun ble nektet ombordstigning. På vei til gaten hvor BA269 til Los Angeles skulle gå fra må man via pass- og sikkerhetskontroll. Som følge av forsinkelsen ville ikke klager ha rukket denne avgangen. Det vises til fremlagt dokumentasjon som viser tiden det tar å bevege seg mellom gatene på Terminal 5.

Klager og hennes familie ble booket om til neste ledige avgang, og innlosjert på hotell i henhold til gjeldene regler. Klager har krav på ombooking innen samme prisklasse, British Airways må derfor avslå krav om refusjon av oppgradering til høyere prisklasse.

Av godvilje ønsker British Airways å tilby klager et reisegavekort på GBP 100 per person, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes 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).

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 vanskelige værforhold førte til restriksjoner i luftrommet. Som følge av dette kom klagers fly forsinket til Heathrow. Nemnda legger videre til grunn at klagerne kom for sent til Heathrow til å rekke videreforbindelsen til Los Angeles. Nemnda viser til British Airways sin forklaring. Når man ikke når innsjekking i tide, vil plassene ble solgt videre/overtatt av andre.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valgt mellom omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet eller refusjon av billettprisen. Klagerne valgte omruting. British Airways tilbød omruting på tilsvarende transportvilkår. Det viste seg imidlertid at det ikke var ledig plasser ved siden av hverandre. Klagerne valgte derfor oppgradering.

Nemnda har forståelse for at klagerne etter omstendighetene valgte oppgradering.

Nemnda er imidlertid av den oppfatning at British Airways har oppfylt forpliktelsene etter forordningen ved å tilby omruting på tilsvarende transportvilkår, slik at klagerne må bekoste oppgraderingen. Dersom klagerne opprinnelig hadde betalt ekstra for seteplassering, ville de imidlertid hatt rett til refusjon av setegebyret. Så vidt nemnda kan se er det ikke tilfelle.

Nemnda finner etter dette ikke å 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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*