

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

09.07.2024

Saksnummer

2023-04137

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde opprinnelig booket en reise fra Oslo til London med avgang den 19. oktober 2023 kl 11.35 med BA763. Flyvningen ble kansellert mer enn to uker før avreise, og klager ble kostnadsfritt ombooket til ny avgang den 18. oktober 2023 med BA759 med avgang kl 21.10. Denne flyvningen ble kansellert samme dag.

Klager ble tilbudt ombooking påfølgende dag med avgang kl 18.45. Hun avslo og kjøpte ny billett med annet selskap samme dag med avgang kl 20.15, pris NOK 1 419.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen av BA759 den 18. oktober, samt erstatning for ny flybillett med SAS NOK 1 419.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA759 ble kansellert som følge av ugunstig vær, sterk vind, som medførte restriksjoner i luftrommet (ATC - air traffic control).

Det var forventet vindstyrker på 40-50 knop mellom kl 12.00-18.00 GMT (kl 14.00 - 20.00) og 35-40 knop kl 18:00 GMT (kl 20.00) ved 3000 fot. Vind ved innflyvning til flyplassen på 3000 fot kan påvirke flyplassdriften betydelig. Dette er fordi været på bakken ofte ikke gjenspeiler de mer alvorlige forholdene på høyere nivåer. Vind i innflygingsfasen er betydelig fordi de reduserer bakkehastigheten til et fly ved landing og i tillegg gjør det vanskeligere for ATC å stille inn den optimaliserte avstanden mellom påfølgende ankomster.

Stormen Babet ble spådd å feie over hele landet fra sørvest med mye regn utover ettermiddagen og kvelden. Sørøstlig vind ville øke utover dagen med vindkast på 25-32 knop utover ettermiddagen. Vinden vil da svinge til sør-sørvestlig tidlig på kvelden, noe

som gir sidevind og risiko for vindkast opp til 35 knop. Vind på 3000 fot vil generelt være 40 knop gjennom ettermiddagen og muligens 45-28 knop tidlig på kvelden.

Under normale forhold kan ATC lande opptil 48 flygninger i timen. Oppdateringen klokken 14:00 GMT (kl 16.00) viser fire ytterligere rundturer som måtte kanselleres, inkludert BA760 (LHR-OSL) og BA759 (OSL-LHR). Oppdateringen kl 15:30 GMT (kl 17.30) viser at antall tillatte landinger per time lå på 38, og at dette ville vare frem til kl 21:00 GMT (kl 23.00).

Kanselleringen av BA759 ble kansellert som følge av værforhold som medførte restriksjoner i antall tillatte landinger ved London Heathrow. Hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet utenfor British Airways kontroll, og kanselleringen er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det var ingen rimelige tiltak som kunne ha blitt tatt av British Airways for å ha unngått de ugunstige værforholdene og lufttrafikkstyringsbeslutningene ved London Heathrow den 18. oktober 2023. Dette var fullstendig utenfor British Airways kontroll. British Airways er forpliktet til å overholde ATC-begrensninger og beslutninger.

Klager ble kostnadsfritt ombooket til neste ledige flyvning som var påfølgende dag med BA769 med avgang kl 18.45. Klager valgte å avslå, og kjøpte ny billett med annet selskap. Klager har mottatt refusjon av den ubenyttede flybilletten.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning 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 artiklene 5 og 7, eller med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og London den 19. oktober med BA763 ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i) for denne kanselleringen. Dette er heller ikke krevet.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning for kanselleringen av BA759 den 18. oktober.

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

British Airways har uttalt at kanselleringen skyldtes dårlige værforhold ved London Heathrow. Uttalelsen er underbygget med værrapport (METAR), logger og rapporter som viser at det var ugunstige vindforhold som medførte restriksjoner i luftrommet. Nemnda mener at flyselskapet derved har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Spørsmålet er imidlertid om flyselskapet har godtgjort at alle rimelige tiltak for å unngå de ekstraordinære omstendighetene ble truffet, jf. forordningens artikkel 5 nr. 3. Nemnda legger ut fra det opplyste til grunn at klager ble tilbudt ombooking omtrent et døgn senere enn opprinnelig avgang. British Airways har anført at årsaken til det var at det ikke var ledig plass på tidligere flyvninger. Nemnda finner ikke at dette er sannsynliggjort. Det vises til at klager selv booket plass på fly med et annet flyselskap med avgang samme kveld kl. 20.15. Flyselskapet har etter dette ikke godtgjort at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå de ekstraordinære omstendighetene. Klager har da krav på standarderstatning på EUR 250, og nemnda anbefaler at flyselskapet utbetaler dette.

Klager har fremsatt krav om erstatning for utgifter til ny billett med annet selskap.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjerer rett på dekning av mellomlegget mellom opprinnelige og nye billetter. Nemnda mener at dette også må gjelde i de tilfeller hvor klager ikke blir tilbudt ombooking snarest mulig.

Det vises til vurderingen over, der det fremgår at British Airways ikke har tilbudt tilfredsstillende omruting i henhold til EU-forordningen. Nemnda anbefaler derfor at British Airways dekker klagers utgifter til ny flybillett med NOK 1 419. Dersom opprinnelig flybillett er refundert, kommer denne til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at British Airways utbetaler EUR 250 i standarderstatning og NOK 1 419 i erstatning til klager. Dersom opprinnelig flybillett er refundert, kommer denne til fradrag.

Nemndas representanter

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Martine Marlene Ruud (SAS)

