

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

154/13F

### Tjenesteyter

British Airways

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til London Heathrow den 18. januar 2013 med BA759 kl. 20:45. Avreisedagen hørte klager at det var snøkaos i London. Hun kontaktet sitt reisebyrå som kunne fortelle at klager var booket om til dagen etter kl. 11:45 med BA757. Ombooking til annet selskap var ikke mulig, og klager ble bedt om å kontakte flyselskapet direkte for ytterligere assistanse.

British Airways fraskriver seg ansvar med begrunnelse i værforholdene.

Klager mistet første natt på hotell i London. Hun stiller seg kritisk til at hun ikke ble booket om til et annet selskap som kunne bragt henne til London på et tidligere tidspunkt.

Klager krever refundert første natt på hotell, samt refusjon av halve billettverdien.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

BA759 ble kansellert som følge av værforholdene på Heathrow og restriksjoner i luftrommet. Det vises til fremlagte rapporter. Flyet ble kansellert kl. 10:06, og klager fikk e-post kl. 16:02 med beskjed om at de var booket om til dagen etter kl. 11:45.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor British Airways kontroll, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager benyttet flybilletten i sin helhet, den er derfor ikke refunderbar.

I henhold til British Airways regler og vilkår, er flyselskapet ikke ansvarlig for arrangement på destinasjonen. Videre står det at dersom en reise blir forkortet som følge av uregelmessigheter, tillater selskapet endring av returreisen dersom dette er ønskelig av passasjerer.

I henhold til Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. British Airways har fremlagt bevis for at hendelsen var ekstraordinær og utenfor selskapets kontroll. British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **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. 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 at British Airways informerte om kanselleringen først kl 16.02 GMT til tross for at kanselleringen ble besluttet kl. 10.06 GMT. Etter nemndas vurdering burde British Airways har informert om beslutningen på et tidligere tidspunkt. Nemnda legger for øvrig til grunn at årsaken til den tidlige beslutningen om å kansellere denne flygningen ble tatt ut fra informasjon om restriksjoner i luftrommet og allerede oppståtte/forventede forsinkelser. Nemnda har ikke grunnlag for å rette innvendinger mot dette.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen innen syv dager eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet. Flyselskapet plikter å informere passasjerene om sine rettigheter. Det er uklart for nemnda om British Airways i dette tilfellet informerte klagerne om alternativene.

Som følge av innstillingen kom klager forsinket til London. 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

Klager ble i henhold til forordninger omruttet til neste dag. Nemnda har etter de rådende forhold ikke bemerkninger til dette. I og med at flygningen ble gjennomført er det ikke grunnlag for refusjon av deler av billettutgiftene.

### **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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*