

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon grunnet forsinkelse.

### Dato

05.11.2019

### Saksnummer

2018-04733

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Oslo til Johannesburg, via London og Addis Ababa den 21. desember 2017. British Airways' flyvning BA767 fra Oslo til Heathrow 7 kl. 16:45 ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse med Ethiopian Airlines fra London til Addis Ababa (ET701).

Klager fikk assistanse til mat og hotell fra British Airways, og ble ombooket til South African Airlines med avgang om kvelden dagen etter (22. desember 2017).

Klager mistet en dag av ferien. Hun opplevde også flere problemer i forbindelse med forsinkelsen. Planer vedrørende leiebil, leie av losji og safari måtte endres på. Det skjedde også en feil slik at klagers hjemreisebilletter ble kansellert. Klager brukte mye tid og ressurser på å få rettet opp denne feilen. Klagers bagasje ble i tillegg forsinket på hjemreisen. På bakgrunn av hele hendelsesforløpet krever klager kompensasjon.

Klager har på ovenstående grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 3000 euro for fem passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kompensasjon utbetales ikke under omstendigheter hvor flyselskapet kan bevise at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 3.

Årsaken til forsinkelsen i dette tilfellet var værforhold, mer spesifikt tåke, som igjen medførte Air Traffic Control (ATC) restriksjoner.

ATC-loggen bekrefter at trafikkflyten den 21. desember 2017 på forhånd ble redusert pga meldinger om forestående værforhold/tåke. Slot-forsinkelser var allerede på mellom

50-80 minutter fra tidlig om morgenen, og det var forventet forsinkelser opp til 150 minutter. British Airways viser her til vedlagt "HOC-report"

Været forbedret seg utover dagen slik at flytrafikken kunne økes. På dette tidspunktet hadde imidlertid skaden allerede skjedd

Flymaskinen BA767 skulle opereres med hadde flere planlagte flyvninger tidligere på dagen. Den første flyvningen var BA812 fra London til København. Flyvningen landet i København 15 minutter før rutetid. Neste sektor, BA813 fra København til London fikk imidlertid en forsinkelse pga slottid og at flyet ikke umiddelbart fikk lande i London. Dette gav ringvirkninger for de neste flyvningene flymaskinen skulle operere.

British Airways viser til dokumentasjon og detaljerte forklaringer om tider o.l i sitt tilsvær.

British Airways konkluderer med at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette ikke rett på standardkompensasjon jf. EU-forordning 261/2004.

### **Nemnda bemerker**

Det nasjonale klageorganet i Sverige har vurdert klagers krav om refusjon av telefonkostnader. Kravet som er reist for Transportklagenemnda i Norge er standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til kompensasjon. Dette gjelder også for tilfeller hvor forsinkelsen medfører at passasjerer mister en videreforbindelse på en gjennomgående billett, og dermed blir forsinket over tre timer til sitt endelige bestemmelsessted. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07)* og *Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10)*.

British Airways viser til værforhold og påfølgende Air Traffic Control restriksjoner. Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på kompensasjon. Dette må vurderes konkret. Nemnda mener at flyselskapet British Airways har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dokumentasjonen viser at flymaskinen som skulle operere klagers flygning ble forsinket grunnet tåke i London som medførte redusert flytrafikk/ ATC-restriksjoner. Dette startet på morgenen 21. desember og medførte ringvirkninger utover dagen.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

**Vedtak**

Transportklagenemnda–fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Vibecke Groth (leder)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)