

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00077

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo til London den 20. juli 2015 kl. 17:15 med BA767. Klager skulle videre fra London til New York kl. 20:05 med BA183.

Ved innsjekk på Gardermoen fikk klager beskjed om at det ikke var mulig å skrive ut boardingkort for flyvningen fra London til New York. Dette måtte gjøres ved transferdesken på London Heathrow.

Flyvningen fra Oslo til London ble forsinket. Da klager ankom transferdesken i London, ble de informert om at de ikke var sjekket inn og at det var for sent.

Klager stiller seg kritisk til innsjekkingspersonalet til British Airways på Gardermoen, og mener de er skyldige i at klager ikke fikk bli med flyvningen fra London til New York.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På London Heathrow er minimum forbindelsestid 1 time og i klagers bestilling var det lagt opp til 1 time og 30 minutter.

Grunnet vær på London Heathrow ved en tidligere flyvning og «air traffic management decisions» ble flyvningen fra Oslo til London forsinket. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

British Airways påpeker at dette var en ekstraordinær hendelse.

Det var ikke mulig for klager å sjekke inn på flyvningen fra London til New York på Gardermoen fordi denne reisen var bestilt gjennom Expedia som IB4621, som gjør at British Airways personell ikke kunne sjekke dem inn på hele strekningen.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen til London skyldtes restriksjoner i flytrafikken grunnen vanskelige værforhold i London. Nemnda viser til forklaringen fra British Airways med vedlegg. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som 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.

Til klagers anførsel om at det var en feil at de på Gardermoen ikke ble sjekket inn for hele reisen, bemerker nemnda at det ikke alltid er mulig å sjekke inn på flere strekninger ved en reise kjøpt gjennom en formidler/agent.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)