

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

### Dato

20.06.2014

### Saksnummer

053/14F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til London den 7. desember 2013 kl. 20:55 med BA769. Avgangen ble kansellert.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til BA765 kl. 14:35 dagen etter. Denne avgangen ble forsinket til kl. 17:00.

Da klager skulle returnere den 11. desember med BA770 kl. 19:00 ble også denne avgangen forsinket til kl. 22:10.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for alle hendelsene. Videre krever hun refusjon av mat- og drosjeutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

BA769 ble kansellert som følge av teknisk svikt på Air Traffic Controls datasystemer. Hendelsen var fullstendig utenfor British Airways kontroll, og er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

BA765 den 8. desember ble forsinket i overkant av to timer som følge av hendelsene dagen før. Denne forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen var på under tre timer, og fordi hendelsen var utenfor British Airways kontroll.

BA770 den 11. desember ble forsinket som følge av dårlige værforhold, tett tåke over London. Heller ikke denne hendelsen er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordningen.

Klager ble booket om til neste ledige avgang, innlosjert på hotell og det ble utdelt matvoucher.

British Airways har tilbudt klager et reisegavekort på 150 euro, men kan dessverre ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

## Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at kanselleringen av BA769 skyldtes feil i Trafikkontrollen i England. Dette må anses som en ekstraordinær omstendighet. British Airways hadde i den foreliggende situasjon ikke mulighet til å unngå forsinkelse.

Kanselleringen av BA769 gir ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

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).

BA765 ble forsinket med under tre timer. En forsinkelse av denne varighet gir ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

BA770 ble forsinket som følge av tåke i London. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og nemnda er av den oppfatning at British Airways ikke kunne unngått forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9.

Klager opplyser at hun ved kanselleringen 7. desember fikk utlevert matkuponger på til sammen NOK 120 som måtte benyttes denne dagen. Hun fikk ikke matkuponger for neste dag selv om flyavgangen var først kl. 14:35.

**Nemnda er av den oppfatning at kupongene til bruk den 7. desember var i snaueste laget. British Airways burde videre tilbudt matkuponger den 8. desember. Selv om klager fikk frokost på hotellet, er det sannsynlig at hun hadde matutgifter denne dagen. Nemnda anbefaler at British Airways erstatter klagers dokumenterte, nødvendige og rimelige ekstrautgifter til mat disse dagene. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at klager utbetales NOK 400. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning dersom utgiftene ikke kan dokumenteres gjennom kvittering eller lignende.**

Klager ble påført utgifter til drosje i England som følge av forsinkelsen.

British Airways er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 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.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Nemnda anbefaler at British Airways erstatter klagers dokumenterte ekstraavgifter til mat. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer eller lignende anbefaler nemnda at British Airways utbetaler NOK 400.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*