

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av forsinkelse og kansellering.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

206/10F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om kompensasjon på grunn av forsinkelse og kansellering.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Oslo til London med BA767 den 25. mars 2010 kl. 17.10. Flyet ble forsinket med mer enn tre timer.

Returen fra London til Oslo 29. mars kl. 19:10 med BA770 ble kansellert på grunn av streik hos British Airways. Klagerne ble booket om til tidligere fly.

Klager krever kompensasjon for forsinkelsen på utreisen og kanselleringen på hjemreisen.

British Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har British Airways i det vesentlige anført:

British Airways beklager at klagerne ble forsinket på reisen til London, og at returreisen ble berørt av streik hos BAs cabinpersonale.

BA 767 ble kansellert på grunn av en teknisk feil. Flyet ble reparert innen rimelig tid.

BA770 ble berørt av streik hos cabinpersonalet. Passasjerene ble omrutet så snart som mulig.

I likhet med andre større flyselskap finner British Airways ikke å kunne ta på seg ansvar for følger av forsinkelser, omdirigeringer og kanselleringer.

British Airways vil mot kvitteringer gjerne refundere utlegg i form av mat og drikke på Gardermoen.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt British Airways ved nemndas brev av 19. juli 2010. I brevet opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

British Airways har i brev til nemnda av 10. januar 2011 opplyst at de vil avgi uttalelse snart. Slik uttalelse er ikke avgitt. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda er delt i sitt syn på passasjerenes rettigheter ved lengre forsinkelser.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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. Flertallet viser til EU forordning 261/2004 artikkel 6 jf artikkel 7, jf artikkel 5, jf EU domstolens avgjørelse i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07). Flertallet er kjent med at enkelte flyselskap bestrider dommen, og at EU domstolen er bedt om å ta stilling til spørsmålet på nytt. Dommens konklusjon er imidlertid klar, og flertallet legger til grunn at dommen gir uttrykk for gjeldende rett.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. EU forordning 261/2004 regulerer retten til kompensasjon i tilfelle av nektet ombordstigning og innstillinger, men gir ingen anvisning på kompensasjon ved forsinkelser. Selv om dom ved forsinkelser foreligger, er dommen utfordret bl.a. via en britisk domstol, og inntil EU-domstolen har gitt tilsvarende svar, anser mindretallet at rekkevidden av Sturgeon-dommen per i dag er uavklart. Etter mindretallets vurdering gir forsinkelse ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

En samlet nemnd legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at BA 767 den 25. mars 2010 ble forsinket slik at klager ankom bestemmelsesstedet 164 minutter etter det planlagte ankomsttidspunktet. En forsinkelse av denne varighet gir ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

British Airways har opplyst at returen fra England måtte kanselleres pga streik blant cabinpersonalet.

Streik kan etter omstendighetene være å anse som en ekstraordinær omstendighet slik at kansellering som følge av streik ikke vil gi rett til standardkompensasjon etter forordningen. Dette må vurderes i det enkelte tilfelle. Nemnda er kjent med at det var streik blant BAs cabinpersonale på dette tidspunkt, og anser det godtgjort at dette var årsaken til kanselleringen av returflygningen. Innstillingen gir følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap, Olav Grøttland, SAS.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.