

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.12.2017

### Saksnummer

2017-00269

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Manchester via London den 30. desember 2016 kl 15.00, med ankomst Manchester kl 18.10 samme dag. BA747 fra Stavanger til London ble forsinket og utsatt til morgenen etter. Reisefølget ankom Manchester over 30 timer senere enn opprinnelig ruteplan, og gikk glipp av forhåndsbetalt fotballkamp og hotell.

Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble booket om til tidligere avgang. Dersom British Airways hadde kansellert avgangen i stedet for å forsinke den så mange timer, kunne klageren og hans familie blitt booket om tidligere om dermed rullet en fotballkamp de hadde sett frem til.

Klageren krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter til hotell, GBP 441, og fotballbilletter, kroner 4 000.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Maskinen som skulle operere BA 747 fra Stavanger til London ankom Stavanger 2 timer og 56 minutter forsinket som følge av tykk tåke i London, samt restriksjoner i luftrommet. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Ved ankomst Stavanger gikk crewet ut på arbeidstid. Hele Nord-Europa var berørt av tåken, men spesielt England.

Passasjerer som hadde behov for det ble innlosjert på hotell i Stavanger og fikk utdelt matkuponger. Dagen etter 31. desember var det fortsatt tåke, flyet som var satt opp til å gå fra Stavanger kl 08.00 ble forsinket frem til kl 09.29. Det var dessverre fullt på første fly videre til Manchester. Det viste seg at det var no-show på noen seter på denne avgangen, men på dette tidspunktet var det for sent å booke om klageren og hans familie til denne avgangen. Klagerne ble av den grunn booket om på neste fly kl. 15.00. Som en følge

av uregelmessighetene dagen i forveien ble denne maskinene forsinket 132 minutter. Klagerne ankom Manchester kl 18.27 lokal tid.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll. Hele 48 fly i British Airways ruteprogram ble kansellert og 15 fly ble strandet i diverse byer grunnet tåken og restriksjonene i luftrommet som følge av denne.

I henhold til EU-forordning 261/2004 plikter ikke flyselskapene å erstatte følgeskader som forhåndsbetalt hotell eller fotballbilletter.

British Airways ønsker å refundere rimelige utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagerens krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerkar**

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for det transporterende flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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 erstatning. Dette må vurderes konkret.

Slik nemnda ser det har flyselskapet British Airways godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

British Airways har fremlagt omfattende dokumentasjon med forklaringer som viser at flymaskinen som skulle brukes til klagerens flygning 30.12.2016 kl 1500, kom nesten 3 timer forsinket til Stavanger fordi trafikken til og fra London måtte begrenses på grunn av vanskelige værforhold (tett tåke) der og i Nord-Europa. At besetningen gikk ut på arbeidstid, ser ikke ut til å ha forsinket klagerens flygning ytterligere. Den fremlagte dokumentasjonen viser at tåken ikke lettet før dagen etter, og at den hadde medført mange kanselleringer og forsinkelser. British Airways kunne ikke gjort noe for å forhindre begrensningene og værforholdene. Det samme gjelder forsinkelsen.

Klageren kunne ha avbrutt reisen og krevd refusjon siden forsinkelsen var på over 5 timer, jf artikkel 6 nr 1 iii), jf artikkel 8 nr 1 bokstav a). Som klageren er inne på, ga ikke forsinkelsen ham rett til omruting snarest mulig etter artikkel 8 nr 1 bokstav b). For

nemnda ser det likevel ut til at British Airways gjorde det som var praktisk mulig under de rådende forholdene for å få klageren og reisefølget raskest mulig fra London til Manchester.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning av utgifter til forhåndsbetalt hotell og fotballbilletter i Manchester.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)