

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

18.04.2017

Saksnummer

2016-00700

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Palma Mallorca via London Heathrow den 17. juni 2016 kl 18.05, de var ti personer i reisefølget både voksne og barn. BA747 fra Stavanger til London ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han stod i kø i 4 1/2 time for ombooking, reisefølget ble innlosjert på hotell og fikk nye seter dagen etter kl 12.50. Reisefølget fikk ikke tilgang til sin bagasje. Klager ankom bestemmelsesstedet 16 timer forsinket.

Klager har ikke mottatt svar fra British Airways annet enn at selskapet vil komme tilbake så snart de har funnet årsaken til forsinkelsen.

Klager mistet en natt på forhåndsbetalt hotell, han krever dette erstattet. Videre krever han standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 400 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA747 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Hele sør-øst England ble rammet av kraftig tordenvær som reduserte flytrafikken. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager og hans reisefølge ble booket om til dagen etter, som var neste fly til Palma. De ble innlosjert på hotell og fikk måltider.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Når det gjelder følgeskader, som feks forhåndsbetalt hotell på destinasjonen, er ikke British Airways ansvarlig.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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:

Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon for at det var vanskelige værforhold førte til at flyet fra Oslo landet forsinket i London med den følgen at klageren og reisefølget (til sammen 10 personer) mistet sin videre forbindelse til Palma de Mallorca. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet fulgte bare anvisningene fra flygeledelsen.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning av utgifter til forhåndsbetalt hotell i Palma de Mallorca.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)