

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00986

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Dublin via London den 31. desember 2016 kl 07.25. BA761 fra Oslo til London ble kansellert. Klager har ikke opplyst om han ble booket om eller om han valgte å avbryte reisen.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA761 ble kansellert som følge av værforholdene, tykk tåke, over London den 30. og 31. desember 2016, det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene førte til restriksjoner i luftrommet regulert av ATC, og flytrafikken ble redusert med 20 %. Dette førte dessverre til flere kanselleringer og forsinkelser. British Airways er den største transportøren av flypassasjerer som flyr til og fra London Heathrow, og opererer halvparten av alle avganger, det var derfor ikke til å unngå at flyselskapet var spesielt utsatt under disse værforholdene.

Klager ble booket om til å fly samme dag kl 12.50 via Geneve.

Tåken medførte forsinkelser over store deler av Nord-Europa, også Amsterdam ble hardt rammet. British Airways måtte kansellere 48 avganger som følge av værforholdene.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways vil vurdere å refundere klagers eventuelle dokumenterte utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande / ta av, kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner det godtgjort at flygningen fra Oslo til London ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter, og at innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

Flyselskapet British Airways har gitt en grundig redegjørelse for hvilke restriksjoner og konsekvenser hovedsakelig tåke fikk for flytrafikken denne dagen, samt hva som ble gjort for å unngå kanselleringen. Redegjørelsen er underbygd med logger. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig, jf artikkel 9. Det er ikke opplyst om klager ble omrutet eller om han valgte å avbryte reisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)