

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00894

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reiser fra Bergen til London den 30. desember 2016 kl 15.00 med BA757. Flyet ble først forsinket som følge av dårlig vær, deretter kansellert da pilotene gikk ut på arbeidstid. Klager ankom endelig bestemmelsessted 22 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA757 ble forsinket 1 311 minutter som følge av dårlige værforhold i London, tåke, som igjen førte til at besetningen gikk ut på arbeidstid. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Flymaskinen kom forsinket inn til Bergen og ble ytterligere forsinket grunnet utsatte slot-tider på Flesland. British Airways gjorde hva de kunne for å få flymaskinen tilbake til London, men grunnet forsinkelse gikk besetningen ut på arbeidstid. Da British Airways ikke har base og reservecrew i Bergen, måtte avgangen utsettes til neste dag.

Alle passasjerer uten bostedsadresse i Bergen fikk tilbud om hotell og måltider.

Værforholdene førte videre til restriksjoner i luftrommet og redusert trafikk, dette medførte at noen fly gikk som normalt, mens andre ble forsinket. Dette ble styrt av Air Traffic Control. Antall flyvninger per time ble halvert på det verste, og slot tidene på Heathrow hadde forsinkelser på opptil 198 minutter.

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 klagerens eventuelle dokumenterte ekstraavgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til 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, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene 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.

Nemnda har behandlet klage på samme flyvning tidligere, jf. avgjørelse 2017-378.

Slik flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - 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 flygningen til klageren den 30.12.2016 kl 1500, kom nesten 3 timer forsinket til Bergen 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.

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). Forsinkelsen ga henne ikke rett til omruting snarest mulig etter artikkel 8 nr 1 bokstav b). For flertallet ser det likevel ut til at British Airways gjorde det som var praktisk mulig under de rådende forholdene for å få klageren raskest mulig til London.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - er enig med flertallet i at det forelå ekstraordinære omstendigheter, men ser ikke at British Airways har godtgjort at selskapet har truffet alle rimelige tiltak for å redusere forsinkelsen for klageren. Mindretallet mener derfor at klageren har rett til standarderstatning på dette grunnlaget.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)