

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

27.10.2017

### Saksnummer

2016-01104

### Tjenesteytere

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London den 16. september 2016 kl 14.20 med BA765. Avgangen ble kansellert uten at klager ble informert om det før han og familien forsøkte å sjekke inn. British Airways kunne først tilby omruting til dagen etter kl 17.00. Klager stiller seg kritisk til at de ikke ble booket om til et annet selskap, og mener flyselskapet ikke har fulgt forordningen om omruting raskest mulig.

Klager mistet over et døgn av ferien og tapte forhåndsbetalte arrangementer.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA765 ble kansellert som følge av dårlig værforhold, tordenvær og Cumulonimbus-skyer (ustabile skyer som bør bli unngått av flymaskiner), det vises til fremlagte logger og rapporter. Dagen i forveien var trafikken sterkt påvirket av dårlig vær samt flyvelederstreik i Frankrike. Noen flymaskiner og deres crew var derfor allerede ute av posisjon. ATCs restriksjoner i luftrommet som følge av uværet den 16. september forverret derfor situasjonen, og ytterligere kanselleringer måtte finne sted for å forsøke å stabilisere trafikken.

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

Klager og hans familie ble booket om til neste ledige avgang i henhold til EU-forordning 261/2004. Dersom klager har utgifter i ventetiden ønsker British Airways å refundere disse mot kvitteringer. Flyselskapene plikter ikke å refundere forhåndsbetalte arrangementer.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerker**

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

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

Nemnda mener at flyselskapet British Airways har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet - dårlig vær i London - og at dette ikke var til å unngå:

British Airways har fremlagt dokumentasjon som viser at tordenstormer og Cumulonimbus-skyer (ustabile skyer som flymaskiner bør unngå), drev over Storbritannia den aktuelle dagen. British Airways har videre gitt en grundig redegjørelse for hvilke restriksjoner og konsekvenser disse værforholdene samt dårlig vær og flygelederstreik i Frankrike dagen i forveien, fikk for flytrafikken denne dagen. 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 forordningen artikkel 8. Hvis passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotell om nødvendig, jf artikkel 9.

Klageren ser ut til å mene at han og reisefølget (til sammen 5 personer) skulle blitt omrutet til flygninger med andre selskap med avgangstid 16.09.2016.

Nemnda er enig med klageren i at flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2 og FLYKN-2016-717.

Klageren valgte imidlertid å akseptere omruting til neste fly med British Airways dagen etter, og har fått tilbud om å få dekket utgiftene til forpleining etter artikkel 9. Han har ikke krevd slike utgifter til dekket.

Klageren har opplyst at han og reisefølget derimot har mistet forhåndsbetalte arrangementer, fått utgifter til en forgjeves reise til og fra Gardermoen og tapt arbeidsinntekt 16.09.2016. Slike tap er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen, men kan være det på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 (Montreal-konvensjonen) heller, siden flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Nemnda ser ikke holdepunkter for å bebreide British Airways for å ha kansellert klagerens flygning dagen i forveien og for ikke å ha sørget for tidligere omruting.

Mindretallet - forbrukernes representanter - legger i mangel av kommentarer fra flyselskapet til grunn klagerens anførsel om at han kunne blitt omrutet til en flygning tidligere den 17.06.2016. Mangelfull omruting gir i seg selv ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Etter omstendighetene kan imidlertid mangelfull oppfyllelse av omrutingsplikten gi rett til erstatning av påført tap på annet grunnlag. Mindretallet mener derfor at han har krav på å få erstattet tapet knyttet til forhåndsbetalte arrangementer.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)