

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01517

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways fra Oslo lufthavn (OSL) via London - Heathrow (LHR) og Johannesburg (JNB) til Victoria Falls (VFA) med utreise 1. mars 2018. British Airways flyvning BA763 fra Oslo til London ble kansellert, og passasjerene ankom sin endelige destinasjon om lag 48 timer forsinket. Passasjerene ble omrutet et døgn senere, men mistet også sin videreforbindelse fra Johannesburg til Victoria Falls.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med følgende reiserute:

BA763 fra Oslo til London - Heathrow 1. mars 2018 med avgang kl. 11.40 og ankomst kl. 13.10.

BA55 fra London - Heathrow til Johannesburg 1 mars 2018 med avgang kl. 18.10 og ankomst kl. 07.15 neste dag.

BA6285 (som betjenes av Comair) fra Johannesburg til Victoria Falls 2. mars 2018 med avgang kl. 11.25 og ankomst kl. 13.05.

British Airways' flyvning BA763 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes dårlige værforhold 1. mars 2018. Værforholdene, herunder snø og frost, var varslet i forkant, og flyselskapene måtte redusere sine planlagte avganger med 25 prosent mellom kl. 08.00 og 22.00 etter beskjed fra London - Heathrow. Flyselskapet viser til fremlagt dokumentasjon. Kanselleringene denne dagen var forårsaket av begrensninger i flytrafikken som følge av værforholdene. British Airways er det største flyselskapet

ved London - Heathrow, og må derfor bære den største byrden ved innføring av slike restriksjoner.

Selskapet anfører at de ovennevnte forhold utgjør ekstraordinære omstendigheter i EU-forordningens forstand.

Passasjerene ble booket om med BA763 2. mars 2018, med videreförbindelse med BA55 og BA6285 nøyaktig ett døgn forsinket. Passasjerene mistet også sin videreförbindelse fra Johannesburg til Victoria Falls 3. mars og ble booket om til BA6285 den 4. mars.

I henhold til EU-forordningens artikkel 8 og 9 reiste passasjerene på billettene, og de har følgelig ikke krav på refusjon. British Airways' sine registre viser at passasjerene ble tilbudt forpleining da de mistet sin videreförbindelse i Johannesburg.

British Airways anfører at de ovennevnte værforhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

British Airways flyvning BA763 fra Oslo til London 1. mars 2018 ble kansellert, og klager mistet sine videreförbindelser til Johannesburg og Victoria Falls.

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

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes forsinkelsen snøvær og frost i London. Værforholdene var varslet, og flyplassen hadde innført restriksjoner som medførte at en rekke flyvninger måtte kanselleres denne dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at klager ikke har krav på standarderstatning for denne forsinkelsen.

Passasjerene ble booket om til BA763 neste dag, 2. mars 2018. Både klager og flyselskapet har forklart at passasjerene også etter omrutingen mistet sin flyvning fra Johannesburg til Victoria Falls 3. mars 2018. De ble derfor omrutet til samme flyvning 4. mars 2018.

Det fremgår av forordningens tolkningsveiledning punkt 4.2, nest siste avsnitt, at passasjerene kan få en ny rett til kompensasjon etter forordningen artikkel 7 dersom den omlagte flyavgangen også kanselleres eller er forsinket.

Flyselskapet har ikke beskrevet årsaken til den nye forsinkelsen, som medførte at klager mistet videreforbindelsen til Victoria Falls og kom ytterligere ett døgn forsinket frem. Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort at denne forsinkelsen skyldtes ekstraordinære forhold som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har derfor krav på standarderstatning på 600 euro pr. person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways utbetaler til klager og hans reisefølge 600 euro pr. person i standarderstatning.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)