

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter som påløp grunnet kansellert flyvning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00115

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Los Angeles via London den 26. mars 2015 kl. 11:30.

Grunnet dårlig vær på Gardermoen ble flyvningen fra Oslo forsinket med 2 timer og 51 minutter. Klager med reisefølge rakk derfor ikke den siste flyvningen fra London til LAX den dagen, og måtte overnatte på hotell i London før de kunne reise videre til Los Angeles påfølgende dag.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, og refusjon av utgifter som påløp som følge av forsinkelsen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med BA763 fra Oslo til London ble kansellert grunnet dårlig vær på Gardermoen. Det vises til fremlagt dokumentasjon på «operational log».

Kanselleringen av BA763 var utenfor flyselskapets kontroll, da det var etter instruks fra ATC. Instruks alle selskaper er pliktig til å følge. På dette grunnlag må kanselleringen falle inn under hva som anses som ekstraordinært, da det ikke var mulig å unngå selv med rimelige tiltak. Det vises til fremlagt dokumentasjon på «flight records» og billetter.

I henhold til EU-forordning 261/2004 art. 9 har flyselskapet refundert 306,34 pund for hotell, transport og forfriskninger, den 13. mai 2015. Videre ble det refundert 47,96 pund 23.mai 2016 for ettersendte kvitteringer av klager.

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

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning 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 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

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

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at BA763 fra Oslo til London ble kansellert pga. vanskelige værforhold i Oslo. Nemnda viser til British Airways forklaring og dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig ikke rett standarderstatning.

Klager ble omrutet, men rakk ikke videreforbindelsen fra London. British Airways skulle ha tilbudt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, hotell mv. i London, jf. forordningen artikkel 5 jf. artikkel 9. Det ble ikke gjort. Klager har krevd erstattet 354 pund for sine utgifter. British Airways har etterkommet kravet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)