

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0077/15F

Tjenesteyter

British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Yangon i Myanmar til Oslo via Bangkok og London den 12. desember 2014. BA0010 fra Bangkok til London måtte lande i København grunnet tekniske problemer på flyplassene i hele Storbritannia. Klager ble innlosjert på hotell i København og fraktet til London påfølgende dag. Hun ba om å få gå av i København, men fikk avslag med begrunnelse av at hun måtte følge sin bagasje om bord på flyet.

Da klager ankom London Heathrow dagen etter kl. 16:30 ble hun tilbudt fly til Oslo først 2 dager senere. Hun hadde allerede mistet jobb samme dag kl. 13. Klager jobber i tv-produksjon, og det var viktig å komme tilbake på jobb så snart som mulig. Hun måtte derfor kjøpe en ny billett med annet selskap, pris GBP 360.

Klager ankom Oslo 39 ½ time forsinket.

Klager krever refusjon for tapt arbeidsfortjeneste, ny flybillett London - Oslo samt utgifter i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

Den 12. desember 2014 oppstod det tekniske problemer i Air Traffic Controls datasystemer, dette medførte enorme uregelmessigheter i flytrafikken i hele Storbritannia. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Som følge av uregelmessighetene kunne ikke BA0010 lande på Heathrow, og ble omdirigert til Kastrup. Her måtte crewet hvile og passasjerene ble innlosjert på hotell og fikk mat. Det var ikke mulig for de passasjerene som ønsket det å gå av i København, da de måtte følge sin innsjekkede bagasje om bord i flyet.

Klager ble tilbudt ombooking til neste ledige avgang fra London til Oslo to dager senere. Det var dessverre ikke mulig for British Airways å booke om passasjerer til SAS da de ikke har noen samarbeidsavtale med selskapet.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

Klager avbrøt reisen med British Airways og kjøpte ny billett med SAS fra London til Oslo. British Airways skal i et slikt tilfelle refundere den ubenyttede del av billetten med British Airways. Selskapet har i stedet refundert NOK 4 328,94 i erstatning for SAS billetten. Refusjonen overstiger en refusjon av ubenyttet del av British Airways-billetten.

British Airways har refundert klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyet fra Bangkok til London måtte mellomlande i København på grunn av dataproblemer i Air Traffic Control i Storbritannia. Flyet ankom London neste dag.

Klager rakk ikke oppsatt flygning til Oslo - som for øvrig også var kansellert.

Forsinkelsen/kanselleringen gir ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen/kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som selskapet ikke hadde mulighet til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5.

Nemnda har forståelse for at klager fant det urimelig ikke å få tillatelse til å avbryte reisen i København. Nemnda legger imidlertid til grunn at sikkerhetsmessige hensyn tilsier at passasjer og bagasje ikke kan skilles, og at det ville medføre store praktiske problemer å få klagers bagasje ut av flyet.

Klager hadde en gjennomgående billett og British Airways tilbød klager omruting fra London til Oslo to dager senere. Dette var ikke akseptabelt for klager da hun skulle på arbeid. Hun valgte derfor å avbryte reisen og kjøpe billett med SAS. Billetten kostet GBP 380.

British Airways er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at British Airways ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen, jf. årsaken til denne. Forsinkelsen gir således i utgangspunktet ikke rett til erstatning etter Montrealkonvensjonen.

Den tilbudte omruting ville imidlertid ført til ytterligere 48 timers forsinkelse til Oslo. Sett hen til at det var ledig billetter med SAS, er nemnda av den oppfatning at løsningen British Airways tilbød ville påføre klager et unødig tap. Nemnda er av denne grunn av den oppfatning at British Airways plikter å erstatte klagers utgift til billett med SAS.

British Airways har utbetalt NOK 4 328,94 til klager. Dette dekker utgiftene til billetten med SAS og eventuelle matutgifter. Nemnda er av den oppfatning at klager ikke har rett til ytterligere erstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis ytterligere erstatning utover det som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.