

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-01697

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Stavanger til London den 30. desember 2016 kl 15.00 med BA747. Flyet ble over fem timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Maskinen som skulle operere BA 747 fra Stavanger til London ankom Stavanger 2 timer og 56 minutter forsinket som følge av tykk tåke i London, samt restriksjoner i luftrommet. Det vises til fremlagt dokumentasjon og forklaring på værforholdene.

Ved ankomst Stavanger gikk crewet ut på arbeidstid. Dagen etter 31. desember var det fortsatt tåke. Flyet som var satt opp til å gå fra Stavanger kl 08.00 ble forsinket frem til kl 09.29. Hele Nord-Europa var berørt av tåken, men spesielt England.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll. Hele 48 fly i British Airways ruteprogram ble kansellert og 15 fly ble strandet i diverse byer grunnet tåken og restriksjonene i luftrommet som følge av denne.

British Airways ønsker å refundere rimelige utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagerens krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

Passasjerer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning fra det transporterende flyselskapet

med mindre selskapet 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 og EU-domstolens avgjørelser i saken Sturgeon med flere mot Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere mot Lufthansa 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.

Slik nemnda 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 klagerens flygning 30.12.2016 kl 1500, kom nesten 3 timer forsinket til Stavanger fordi trafikken til og fra London måtte begrenses på grunn av vanskelige værforhold (tett tåke) der og ellers 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. British Airways kunne ikke gjort noe for å forhindre begrensningene og værforholdene. Selskapet kunne heller ikke gjort noe for å forhindre forsinkelsen.

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

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)