

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-01578

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA767 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 16. april 2018 kl. 17.30. Reisefølget skulle videre samme kveld med BA239 til Boston (BOS) kl. 19.55 lokal tid.

Flyvningen fra Oslo til London ble forsinket med mer enn seks timer. Klager ringte British Airways. Han ble av selskapet informert om at det ikke var mulig å bli omrutet til å reise samme kveld, og passasjerene ble tilbudt samme reiserute neste dag. Da klager kun skulle være i Boston én natt, var dette tilbudet uaktuelt. Klager ble informert om å kreve refusjon av billettene, samt kompensasjon. På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 800 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways' flyvning BA767 ble forsinket med 184 minutter ved ankomst til London. Passasjerene skulle reise videre med BA239 til Boston, men mistet sin videreforbindelse som følge av forsinkelsen. Passasjerene valgte å ikke reise videre.

Da passasjerene valgte å ikke reise videre med British Airways, og ikke opplevde en forsinkelse som oversteg tre timer, og British Airways har på dette grunnlag avvist klagers kompensasjonskrav.

Passasjerene har også fremsatt krav om refusjon av billettene. Disse har blitt refundert i sin helhet, kroner 39 090.

Nemnda bemerker

British Airways' flyvning BA767 ble forsinket med 184 minutter ved ankomst til London. Klager mistet sin videreforbindelse, og valgte å ikke reise videre. Klager har mottatt refusjon av sine billettutgifter av British Airways.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning, med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5 nr. 3, jf. EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Flyet var mer enn tre timer forsinket til London. Det er klart at forsinkelsen til endelig bestemmelsessted ville vært mye mer enn tre timer. At klager valgte å avbryte reisen som en direkte konsekvens av den første forsinkelsen, kan etter nemndas syn ikke få noen betydning for deres rett til standarderstatning.

British Airways har ikke redegjort for årsaken til forsinkelsen til London. Nemnda kan derfor ikke se at flyselskapet har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning på 600 euro pr. person, totalt 1 800 euro.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)