

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00507

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Bergen til Ho Chi Minh City via London og Hong Kong den 23. januar 2017 sammen med en voksen til og et spedbarn. 19 timer før avgang mottok klageren en e-post med melding om at BA747 fra Bergen til London var kansellert. Senere kom det frem at årsaken var dårlig vær. Klageren stiller seg undrende til hvordan British Airways kunne forutse dårlig vær 19 timer før flyavgang.

Klageren valgte å avbryte reisen.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA747 ble kansellert som følge av dårlige værforhold og restriksjoner i luftrommet over London Heathrow, det vises til fremlagt dokumentasjon. Værforholdene startet dagen i forveien den 22. januar og medførte følgeforsinkelser og kanselleringer påfølgende dag. Det ble av luftfartsmyndighetene bestemt at hele 10 % av flytrafikken til og fra Heathrow skulle reduseres mellom kl 0600 og kl 2100 den 23. januar. Sikten var på et tidspunkt nede i 200 meter grunnet "freezing fog", og det var null vertikal sikt. Tilsammen 46 av British Airways ruter ble kansellert. Dette var forhold utenfor British Airways kontroll.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter.

British Airways ønsker å refundere eventuelle utgifter til telefon, men kan ikke imøtekomme klagerens krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

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

Nemnda finner det godtgjort at flygningen fra Bergen til London den 23.01.2017 ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

British Airways har redegjort for at det var tåke og omfattende restriksjoner for lufttrafikken fra Air Traffic Control (ATC) allerede fra 22.01.2017. Beslutningen om å kansellere ble tatt på grunnlag av værmeldinger. Været 23.01.2017 ble dårligere enn meldt. Redegjørelsen er underbygd med logger. Nemnda ser heller ikke holdepunkter for at kanselleringen kunne vært unngått. Den gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klageren valgte å avbryte reisen i dette tilfellet, og har krav på full refusjon av billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)