

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00717

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London den 19. mai 2016 kl 21.25 med BA769. Avgangen ble annonsert kansellert fem timer før avgang. Klager ble ikke booket om før neste dag kl 17.00. Han stiller seg kritisk til at han ikke ble booket om til tidligere avgang med SAS som gikk omtrent samtidig som BA769. I henhold til artikkel 8 i forordningen plikter flyselskapet å omrute passasjerer snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til det endelige bestemmelsesstedet. Klager kan ikke se at British Airways har oppfylt dette. Flyselskapet hadde god tid til å utføre denne ombookingen med tanke på når BA769 ble kansellert. Klager har sjekket at SAS hadde ledige plasser.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter, han ble heller ikke tilbudt forpleining. Dette er ytterligere to brudd på forordningen. Klager har i ettertid fått refusjon av utgifter til hotell og mat.

British Airways hevder at vær var årsaken til kanselleringen, klager stiller seg undrende til dette da SAS' avgang til London gikk som normalt.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA769 ble kansellert som følge av dårlige værforhold, det vises til fremlagt dokumentasjon om sterk vind og tordenskyer over London. Det var store forstyrrelser på Heathrow hele dagen, og ATC(Air Traffic Control) reduserte trafikken over Heathrow betraktelig, en situasjon fullstendig utenfor British Airways kontroll. I alt 40 av British Airways avganger ble kansellert.

Klager ble booket om til neste ledige BA-maskin dagen etter kl 17.00. British Airways har ikke samarbeid med alle flyselskap, og ombookinger utføres med samarbeidende flyselskap innen OneWorld alliansen.

Da klager ikke befant seg på flyplassen, men kontaktet British Airways per telefon, kunne ikke flyselskapets team på Gardermoen tilby forpleining i form av hotell, mat/drikke og transport. British Airways har refundert klagers utgifter til dette. I tillegg har flyselskapet overført 5 000 bonuspoeng som et tegn på godvilje.

Passasjerrettighetene er tilgjengelige ved hver innsjekkingsskranke og på British Airways nettsider. Da klager ikke befant seg på flyplassen var ikke British Airways i stand til å utlevere ham en utskrevet kopi av disse.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at det ikke er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet:

Flyselskapet British Airways har fremlagt dokumentasjon i form av METAR-rapporter og logger som viser at klagerens flygning ble kansellert etter restriksjoner fra ATC (Air Traffic Control) begrunnet i dårlig vær på Heathrow 19.05.2016. Selv den fremlagte dokumentasjonen fra flyselskapet burde vært forklart bedre, ser flertallet at kanselleringen skyldtes ekstraordinære værforhold og at kanselleringen ikke kunne vært unngått. Restriksjonene fra ATC innebar ikke full stans i trafikken til og fra Heathrow. At ATC tillot andre fly å lande på flyplassen denne kvelden, er således ikke i strid med denne konklusjonen.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at flyselskapet ikke har dokumentert at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Selskapet har ikke gitt noen forståelig forklaring på det tilsendte materialet slik de uttrykkelig er oppfordret til i standardbrevet fra sekretariatet.

Kanselleringen ga rett til refusjon eller omruting, jf artikkel 8, og forpleining, jf artikkel 9.

Klageren valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og mener at han skulle blitt omrutet til SAS-flyet med samme avgangstid som den kansellerte flygningen med British Airways.

Nemnda er enig med klageren i at flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klageren kjøpte imidlertid ikke nye billetter med SAS-flyet, men valgte å akseptere omruting til neste fly med British Airways dagen etter, og har fått dekket utgiftene til hotell og taxi (forpleining) i tråd med dette. Han har ikke vist til at han har lidt noe annet tap som følge av at han ikke ble omrutet til SAS-flyet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)