

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter til nye flybilletter ved kansellering. Værforhold og flyplassrestriksjoner.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2019-01311

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA769 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 31. januar 2019 kl. 20.10. Flyvningen ble kansellert. Klager har forklart at han ble tilbudt en reise tidligere på dagen 31. januar, men at dette ikke var mulig som følge av jobbforpliktelser. Klager så seg derfor nødt til å kjøpe nye billetter med SAS til kroner 890.

På bakgrunn av kanselleringen har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, samt refusjon av sine billettutgifter, kroner 890.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways' flyvning BA769 fra Oslo til London - Heathrow 31. januar 2019 ble kansellert. Kanselleringen ble varslet cirka ett døgn før avgang.

Denne dagen var London - Heathrow lufthavn påvirket av både faktiske og varslede værforhold. Av fremlagte dokumentasjon fremgår blant annet at et lavtrykk skapte problemer, blant annet med underkjølt tåke, tette skylag og snø/sludd. Som følge av disse værforholdene ble det innført restriksjoner ved flyplassen, slik at tidsintervallene mellom landinger og avganger måtte økes av sikkerhetshensyn. Under normale forhold kan lufthavnen ha mellom 46 til 48 flybevegelser i timen. Selv mindre reduksjoner i antall flybevegelser vil få konsekvenser for flytrafikken inn og ut av Heathrow, og slike konsekvenser vil som regel påvirke flyvningene resten av dagen. Denne dagen ble det blant annet innført ti prosent reduksjon i antallet flyvninger som følge av værforholdene.

British Airways har anført at de ovennevnte værforhold og tilhørende flyplassrestriksjoner utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene

for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon. Klager har mottatt refusjon av utgifter til billett med British Airways, og selskapet har derfor avvist klagers krav om utlegg til nye billetter med SAS.

Nemnda bemerker

British Airways' flyvning BA769 fra Oslo til London - Heathrow 31. januar 2019 ble kansellert.

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

Værforhold som påvirker flytrafikken, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen varslede og faktiske værforhold ved London - Heathrow lufthavn denne dagen. Det var problematisk vintervær med blant annet begrenset sikt og underkjølt tåke, noe som igjen medførte at flyveledertjenesten ved lufthavnen innførte restriksjoner på flytrafikken. Antallet flybevegelser ble ved flere anledninger redusert med ti prosent, noe som har stor innvirkning på en travel flyplass som London - Heathrow. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon fra British Airways.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav om standardkompensasjon.

Klager har også fremsatt krav om refusjon av utgifter til billetter med SAS med kroner 890, da han ikke hadde mulighet til å takke ja til British Airways' omrutingstilbud tidlig om morgenen 31. januar. Det fremgår at flyselskapet har refundert 56 britiske pund for klagers ubenyttede billett. Nemnda mener at omrutingstilbudet i dette tilfellet var rimelig, selv om klager ikke hadde mulighet til å benytte seg av dette. Nemnda kan derfor ikke se at klager har krav på ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)