

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00538

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Newcastle via London den 11. mars 2016 med sin familie på tilsammen ti personer. Ved ankomst London Heathrow får de beskjed om at BA1328 til Newcastle er kansellert. Etter fire timer i kø ble de booket om til neste dag kl. 07:35, samt innlosjert på Sheraton Hotell.

Klager hadde forhåndsbestilt overnatting og transfer til Lumley Castle, som hun måtte forskyve. Kanselleringen påførte klager diverse utgifter hun ønsker refundert, da hun har fått avslag fra sitt forsikringsselskap:

Middag ti personer på Sheraton Hotel GBP327,50

Ikke benyttet hotell Lumley Castle GBP 960

Ikke benyttet møterom/depositum GBP 100

Tilsammen GBP 1387,50

Klager krever refusjon av utgifter, GBP 1387,50.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA1328 var et av 28 fly som ble kansellert den 11. mars som følge av dårlige værforhold, tåke i London, det vises til fremlagt dokumentasjon. Videre ble en av rullebanene på Heathrow stengt da et fly fra et annet flyselskap fikk tekniske problemer.

Klager og hennes reisefølge ble ombooket til neste dag kl 07:35 da flyene samme dag var fullbooket. I henhold til EU-forordning 261/2004 ble klager innlosjert på hotell og tildelt vouchere på måltider og transfer fra og til flyplassen. Dersom klager hadde ytterligere utgifter på hotellet vil British Airways dekke disse.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av forhåndsbetalt hotell og transfer, da dette er å regne som følgeskader. British Airways kontrakt med klager ble oppfylt da reisefølget ankom Newcastle, flyselskapet kan ikke stå ansvarlig for hendelser etter dette.

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 utover det som allerede er tilbudt.

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 London til Newcastle ettermiddagen 11.03.2016, ble kansellert på grunn av ekstraordinære omstendigheter, og at innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet:

Flyselskapet British Airways har gitt en grundig redegjørelse for hvilke restriksjoner og konsekvenser hovedsakelig tåke, men også stengning av en av to rullebaner i 25 minutter etter teknisk feil på et fly fra et annet flyselskap, fikk for flytrafikken denne dagen, samt hva som ble gjort for å unngå kanselleringen. Redegjørelsen er underbygd med logger. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevd.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Dersom passasjerer velger omruting, skal flyselskapet tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og hotellovernatting der det er nødvendig, jf artikkel 9.

British Airways tilbød klageren og hennes reisefølge på til sammen 10 personer, omruting tidlig neste dag. Etter nemndas vurdering må dette etter forholdene anses som "snarest mulig". Det synes heller ikke omtvistet. British Airways tilbød hotellovernatting, mat og forfriskninger, og ser ut til å være enig i at klageren og reisefølget skal få dekket utgiftene til middag på hotellet som selskapet ordet overnatting på, med i alt GBP 327,50. Nemnda anbefaler at selskapet gjør dette.

Klageren krever i tillegg sine utgifter til ubenyttet hotell, møterom og depositum erstattet. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning; Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet og så luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways dekker klagerens og reisefølgets utgifter til mat og drikke med GBP 327,50.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)