

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02336

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Bangkok via London den 15. juni 2017 kl 11.30, og videre fra London kl 16.05.

I november 2016 mottok klager en ruteendring: BA757 Bergen-London kl 11.30 var kansellert, og klager var booket om på ny avgang kl 13.40 med BA759. Dette flyet skulle lande i London kl 14.50. Klager fikk dermed kortere tid til flybytte, men var fortsatt innenfor tillatt connection tid som er 1 time.

(En ytterligere ruteendring på fem minutter gjorde at endelig avgangstid på BA759 skulle være kl 13.35 med ankomst kl 14.45)

På avreisedagen ble BA759 forsinket 26 minutter, dette medførte at klager mistet sin videreförbindelse. Han ble booket om til ny avgang og ankom Bangkok 5 timer og 20 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle reise som følger:

BGO LHR BA759 15JUN 13.35-14.45

LHR BKK BA009 15JUN 16.00-09.40

BA759 ble forsinket 26 minutter som følge av hendelser på tidligere flyvninger samme dag:

Flymaskinen(G-EUPY) som skulle operere BA759 startet dagen med å fly Dublin - London som BA831. Denne avgangen tok av 2 minutter før tiden, men ble forsinket ved ankomst London Heathrow, da et fly fra et annet flyselskap med røykutvikling ombord sperret den ene rullebanen.

G-EUPY skulle deretter fly London-Bergen som BA760. Denne avgangen tok av 14 minutter forsinket grunnet sent innkommet fly fra Dublin, og ble ytterligere 4 minutter forsinket grunnet ATC-restriksjoner.

BA759 fra Bergen til London ble videre 6 minutter forsinket grunnet overvekt av håndbagasje.

Forsinkelsene medførte at klager mistet sin videreforbindelse i London med BA009. Han ble booket om til neste ledige avgang til Bangkok som var med Thai Airways kl 21.25.

British Airways viser til fremlagt dokumentasjon på ovennevnte hendelser.

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsakene var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways ønsker å vurdere refusjon av eventuelle utgifter klager hadde i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning. Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet British Airways har fremlagt dokumentasjon med detaljert beskrivelse av hendelsen som viser at forsinkelsen skyldtes restriksjoner fra flygeledelsen på Heathrow som følge av en nødsituasjon hos et annet flyselskap. British Airways agerte på instruks fra tårnet.

Slik nemnda ser det har flyselskapet godtgjort at verken forsinkelsen eller de ekstraordinære omstendighetene kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet; Forsinkelsen skyldtes at British Airways fulgte pålegg fra ATC - Air Traffic Control. Dette pålegget hadde ikke flyselskapet kontroll over. Klager har etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)