

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

1207/14F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Johannesburg via London den 4. november 2014. BA55 fra London med avgang kl. 18:00 ble kansellert. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter med avgang kl. 18:30.

På returen fra Johannesburg til London hadde klager forhåndsreservert to seter på business klasse til kroner 3 286. Det ene setet var ikke mulig å legge ned som seng, og klager ble sittende hele natten som på økonomiklasse.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell og middag i Johannesburg, kroner 2 270. Videre krever klager utbetalt mellomlegget mellom businessklasse- og økonomiklasse billett grunnet ødelagt sete.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### British Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

BA55 ble dessverre kansellert som følge av uforutsett teknisk feil. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways beklager at klagers sete ikke fungerte, dette ble rapportert og reparert.

British Airways har av godvilje overført 23 000 bonuspoeng hver, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt British Airways ved nemndas e-post av 19. november 2014 med frist til 7. januar 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

British Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Flygningen fra London til Johannesburg ble kansellert. Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

British Airways har opplyst at kanselleringen skyldtes en teknisk feil. Selskapet har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Standarderstatningen inkluderer tap klagerne fikk på reisemålet, jf. forordningen artikkel 12. Nemnda anbefaler at British Airways utbetaler standarderstatning.

Klagerne hadde betalt kr 3.286 for setene på hjemreisen. Ett av setene kunne ikke reguleres. Dette er en mangel. Nemnda anbefaler at refunderer mellomlegget mellom Club World billett og World Travelers seat for en av de reisene.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at British Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person med tillegg av differansen mellom Club World billett og World Travellers seat for en av de reisende.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*