

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.10.2013

### Saksnummer

179/13F

### Tjenesteyter

British Airways

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie hadde bestilt billetter fra Stavanger til London den 22. mars 2013 med BA747 kl. 20:25. Grunnet overbooking ble klager nektet ombordstigning.

Klager ble lovet standarderstatning, og ble booket om til neste dag kl. 11:40 med BA745. Da dette flyet ble forsinket med nesten to timer gikk klager glipp av en fotballkamp i Luton.

I ettertid ble klager kun tilbudt reisegavekort på GBP 215 hver. Klager stiller seg sterkt kritisk til British Airways kundebehandling i denne saken.

Klager krever 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager erstatning for forhåndsbestilt hotell i London, 227 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### British Airways har i det vesentlige anført:

Mange passasjerer booker om flybillettene sine i siste liten, eller møter ikke opp. Det er derfor normalt at flyselskapene overbooker sine flyvninger for å unngå å fly med tomme seter.

I enkelte tilfeller dukker flere passasjerer opp til avgang enn flyselskapet forutså. British Airways beklager at de tok feil vedrørende antall passasjerer på BA747 den 22. mars, og har nå overført 250 euro til hver passasjer.

British Airways kan dessverre ikke imøtekomme kravet om refusjon av hotellutgifter.

BA745 den 23. mars ble forsinket som følge av værforhold, det vises til fremlagt rapport.

Hendelsen var ekstraordinær og utenfor British Airways kontroll. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen var på under to timer.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

#### Nemnda bemerker:

Klager ble nektet ombordstigning på grunn av overbooking den 22. mars 2013. British Airways har i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 utbetalt en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda bemerker at det fremgår av forordningen artikkel 7 nr. 3 at erstatningen skal utbetales kontant, over bank eller, etter skriftlig avtale med passasjerene, i reisekuponger og/eller i form av andre tjenesteytelser. Det var følgelig i strid med forordningen å sende vouchers uten forutgående avtale.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Klagerne kom ett døgn forsinket til London og fikk ikke benyttet forhåndsbetalt hotell til 227 pund. Tapet er en følge av British Airways manglende oppfyllelse av avtalen om å frakte klagerne til London den 22. mars, og British Airways plikter å erstatte klagerne tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerene har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerene også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Klagerne ble omrutet til BA745 neste dag. Denne ble forsinket med om lag to timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10). Da forsinkelsen i dette tilfellet var på under tre timer gir den ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

British Airways er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen den 23. mars skyldtes værforholdene i Stavanger og London med påfølgende endringer i reguleringen av luftrommet (slot). Forholdet er etter nemndas vurdering å betrakte som en ekstraordinær omstendighet, og forsinkelsen var ikke til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis ytterligere erstatning.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis ytterligere erstatning.

Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*