

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

0184/15F

Tjenesteyter

British Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Washington via London den 3. mars 2014 kl. 11:30. BA763 fra Oslo til London ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med BA265.

Klager ble booket om til neste ledige fly 5 timer senere, men hun måtte betale et gebyr. Klager stiller seg uforstående til dette da hun hadde en gjennomgående billett og forsinkelsen ble forårsaket av British Airways.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av gebyret.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

BA763 forsinket 16 minutter fra Oslo som følge av restriksjoner i luftrommet. Det vises til fremlagt rapport. Hendelsen var utenfor British Airways kontroll.

Klager hadde opprinnelig 90 minutters connection, og minimum connection på Heathrow er 60 minutter. Hun hadde derfor fortsatt mer en nok tid til å rekke sin videreforbindelse.

Det tar omtrent 20 minutter å gå fra den ene gaten til den andre, og det var normale køer i sikkerhetskontrollen den dagen. Det vises til fremlagt dokumentasjon som blant annet viser at en annen passasjer om bord BA763 fra Oslo brukte under 20 minutter til gaten og fint rakk sin videreforbindelse med BA265.

Klager ankom gate 26 minutter etter denne passasjeren. Hun var da allerede fjernet fra passasjerlisten. Dersom British Airways skulle tillatt henne å være med flyet på dette tidspunktet, ville det ha medført en forsinket avgang på BA265.

British Airways kan ikke stå ansvarlig for at klager ikke ankom gaten i tide. Hun måtte betale et gebyr for å bli booket om til neste fly i henhold til reglene på billetten.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at passasjerene fra Oslo fikk forlate flyet på Heathrow om lag kl. 13.30. Det var da 40 minutter til gaten stengte for videreförbindelse til Washington. British Airways opplyser at det tar ca. 20 fra Oslo-flyets parkering til gaten til flyet til Washington. British Airways har dokumentert at en annen passasjer fra Oslo-flyet rakk flyet til Washington med god margin. Klager har ikke beskrevet spesielle hendelser/køer eller lignende som gir forklaring på hvorfor klager ikke rakk frem til gaten i tide.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at klager har brukt unødige lang tid frem til gate, og at hun således selv må bære ansvaret for ikke å ha nådd frem til gaten i tide. British Airways var i den foreliggende situasjon berettiget til å avkreve klager et ombookingsgebyr, og klager har ikke rett til standarderstatning for forsinkelse.

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

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbejdet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.