

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

### Dato

22.02.2012

### Saksnummer

328/11F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om erstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til New York via London Heathrow den 20. desember 2010. Flyet ble kansellert grunnet snøfall den 18. desember. Klager fikk ikke beskjed om kansellering før han ankom flyplassen avreisedagen. British Airways hevder de ikke fikk gitt beskjed om kanselleringen da de ikke hadde klagers kontaktinformasjon, men klager stiller seg da undrende til at han den 19. desember fikk e-post fra British Airways med informasjon om reisen påfølgende dag.

Klager forsøkte å kontakte British Airways per telefon, men ble satt i lang kø. For å unngå høye telefonutgifter kontaktet han sitt reisebyrå, og kjøpte ny billett for avreise dagen etter med et annet flyselskap. Klager mener British Airways burde kontaktet klager og tilbudt omruting.

Klager har fått refundert de kansellerte billettene fra British Airways.

Klager vil ikke karakterisere snøfallet på 10cm som falt to dager før klagers avgang, for en ekstraordinær hendelse utenfor flyselskapets kontroll. Heathrow Airport var påvirket og delvis stengt på grunn av snøfallet i flere dager, mens de tre andre flyplassene i London var i full drift igjen den 20. desember.

British Airways godkjente Heathrows grovt uaktsomme snøryddingsplan som tok over 48 timer, og flyselskapet må holdes ansvarlig for at klagers fly ble kansellert den 20. desember.

Klager krever refundert kroner 1 241 i valutaendringer, samt hotellutgift kroner 1 458 og telefonutgift kroner 102. Klager krever videre standarderstatning i henhold til EU forordning 261/2004, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

BA767 fra Oslo til London ble dessverre kansellert som følge av uønskede værforhold på London Heathrow. Det vises til værrapport. BA183 fra London til New York opererte som planlagt.

Klager bestilte sin reise via et reisebyrå. British Airways fikk derfor ikke kontaktet klager på et tidligere tidspunkt da kontaktinformasjon manglet i bestillingen.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene ikke erstatningsansvarlig når en kansellering er forårsaket av værforhold. På grunnlag av dette kan British Airways dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Fremfor å bli omrutet, valgte klager å kjøpe ny billett med et annet selskap. Kontrakten med British Airways ble derfor brutt. British Airways kan på grunnlag av dette dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotellutgifter. British Airways har refundert klagers flybilletter.

Som er gest av godvilje har klager fått overført 10 000 bonuspoeng på sitt fordelskort hos British Airways, samt et reisegavekort på kroner 470.

British Airways ønsker også å refundere klagers telefonutgifter mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### **Nemnda bemerker:**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser m.v. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Etter en samlet vurdering finner nemnda sannsynliggjort at uvanlig snevær var årsaken til innstillingen av klagers flygning. Nemnda er videre av den oppfatning at disse værforholdene må karakteriseres som en ekstraordinær omstendighet og finner det sannsynliggjort at det i den foreliggende situasjon ikke var mulig for selskapet å unngå kanselleringen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer bl.a. valget mellom refusjon av utgifter til billetter eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Flyselskapet skal videre tilby passasjerer gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dersom en eller flere overnattinger er nødvendig, skal flyselskapet tilby hotellinnkvartering samt reise til og fra hotellet. Flyselskapet skal videre tilby å dekke utgifter til to telefonsamtaler, teleks- eller telefonbeskjeder, eller e-postmeldinger, jf. forordningens artikkel 5 jf. artikkel 8 og 9.

Flyselskapet plikter å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med

følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Et flyselskap som innstiller en flyavgang skal gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager forsøkte å kontakte British Airways på telefon men at han ikke oppnådde kontakt. Nemnda legger videre til grunn at British Airways hadde klagers e-postadresse, men at de ikke benyttet denne for å komme i kontakt med klager.

Klagerne kontaktet deretter sitt reisebyrå som sørget for alternativ reise for klager. Endringen påførte klager utgifter som klager krever erstattet.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har rett til ytterligere erstatning/refusjon. Sneværet skapte store problemer for flytrafikken i store deler av Europa. En rekke fly ble kansellert, og et stort antall passasjerer ble berørt. I den foreliggende situasjon var det svært vanskelig for flyselskapene å komme i kontakt med den enkelte passasjer. Passasjerene måtte i stor utstrekning belage seg på informasjon gitt på flyselskapenes hjemmesider og informasjon gitt på flyplassene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at reisebyrået på klagers vegne bestilte en alternativ reise med et annet flyselskap og krevde refusjon av de kansellerte billettene fra BA. Reisebyrået kunne ikke foreta noen omruting på BAs vegne. BA måtte oppfatte dette som om klager valgte refusjon i stedet for omruting, og at BA etter forordningen således ikke hadde forpliktelser ut over å refundere innbetalt beløp.

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

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*