

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standard erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

087/11F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om standard erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til London 3. desember 2010 kl. 20:55 med BA769.

Dagen før avreise fikk klager beskjed om at flyet var kansellert. Hun kontaktet derfor British Airways for å endre billetten. Hun fikk beskjed om at neste ledige fly var dagen etter kl. 17:05.

Klager ba om å bli omrutet med SAS samme kveld, men det ble avslått med den begrunnelse at da måtte BA betale SAS.

Klager ble tilbudt ny reise eller pengene tilbake. Klager valgte da å kansellere reisen og få pengene tilbake.

Årsaken til kanselleringen var i følge flyselskapet dårlig vær, men klager mener at det ikke var spesielt dårlig vær på hverken Gardermoen eller Heathrow denne dagen.

Klager krever standardkompensasjon som følge av kanselleringen.

Klager ber også om nemndas syn på om det er rimelig når man kjøpet en reise med utreise fra Norge at flyselskapet krever at all klagebehandling skal skje på engelsk?

British Airways har i det vesentlige anført:

BA769 ble dessverre kansellert som følge av dårlig vær, det vises til logg og værrapport.

Da hendelsen var ekstraordinær og utenfor flyselskapets kontroll, kan det i dette tilfellet ikke utbetales standardkompensasjon. Det vises til EU forordning 261/2004.

Klager valgte å kansellere reisen og har fått full refusjon. British Airways vil om ønskelig gjerne erstatte klagers utgifter til telefon. Det er ikke notert bestillingshistorikken at klager spurte om alternative flygninger.

British Airways kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

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 jf. artikkel 7. 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.

Ved den videre vurdering har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, finner det etter en samlet vurdering sannsynliggjort at værforholdene var den direkte eller indirekte årsaken til innstillingen av klagers flygning. Flertallet viser til den innsendte forklaring og dokumentasjon samt til generell kunnskap om store problemer på flyplassene i Europa denne dagen grunnet vanskelige værforhold.

Flertallet er 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.

Flertallet har tatt hensyn til opplysningene om at fly fra andre selskaper tilsynelatende ikke hadde problemer denne dagen. Til dette bemerker nemnda at selv om værforholdene er vanskelige, vil det likevel ofte være perioder der fly kan lande og ta av. Hvilke fly dette gjelder avgjøres av flygelederne. Det vil videre være slik at selskap som har mange landinger/avganger fra en flyplass eller i et område, som er berørt av de vanskelige værforhold, lettere vil få konsekvensproblemer enn et selskap med få avganger.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er etter en samlet vurdering av den oppfatning at British Airways ikke har godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Etter mindretallets vurdering gir innstillingen således rett til standarderstatning etter EU forordningen.

Ved innstilling av en flygning har passasjerer valget mellom refusjon av innbetalt beløp eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 8.

Nemnda finner sannsynliggjort at klager ble tilbudt omruting neste ettermiddag. Nemnda finner det videre sannsynlig at klager ba om å bli omrutet med SAS samme kveld, men at dette ble avslått av BA.. Nemnda viser til klagers forklaring. Manglende notat i log veier ikke opp dette.

Forordningen forutsetter at omruting skal skje «snarest mulig» på «tilsvarende transportvilkår». Omruting kan skje så vel på eget som annet selskap samt på annen type transportmiddel dersom det er praktisk. Det vil bero på en konkret vurdering om en omruting ble tilbudt «snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår».

Det er i dette tilfellet ingen opplysninger om hvilke billetter som var tilgjengelig på den omtalte SAS maskinen. Nemnda finner således ikke saken tilstrekkelig opplyst til å ta stilling til spørsmålet.

På bakgrunn av flertallets vurdering av innstillingen, traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet 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.