

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter som påløp grunnet forsinkelse.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00211

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo(BA765) til Cebu via London(CX250) og Hongkong(CX925) den 1. november 2015 kl. 14:40.

Flyvningen ble tre timer forsinket fra Oslo, og klager rakk derfor ikke den videre korrespondansen fra London til Hongkong. Klager måtte derfor sjekke inn på hotell for natten. Dagen etter måtte klager booke ny rute fra London til Cebu som gikk via Seoul og Hongkong.

Dette resulterte i at klager ankom Cebu et døgn senere enn planlagt ankomsttid. Bagasjen kom først noen dager senere.

Klager fikk beskjed på flyplassen om at det ikke var hotell ledig i nærheten av flyplassen. De måtte ta inn på hotell i London. Klager måtte legge ut for hotell, mat og transport. Klager krever refundert utgifter på til sammen NOK 6 283,12.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med BA765 fra Oslo til London var forsinket grunnet dårlig vær. I henhold til EU-forordning 261/2004 er forsinkelser som skyldes vær å anse som en ekstraordinær omstendighet og gir ikke rett til standarderstatning.

British Airways beklager de ulempene forsinkelsen medførte for klager og den dårlige servicen av deres ansatte på Heathrow flyplass, og har refundert kr 3 442 til klager for ulempene som fulgte av den forsinkede flyvningen.

Klagers totale krav er større enn det som anses som rimelige for hotell, transport og forfriskninger på flyplassen.

Nemnda bemerker

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner vider godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Det er heller ikke krevet.

Klager rakk ikke sin videreforbindelse og ble omrutet til neste dag.

British Airways pliktet i den foreliggende situasjon å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, hotellinnkvartering og transport mellom flyplassen og hotellet, jf. EU-forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9.

British Airways tilbød verken mat, hotell eller transport i London.

British Airways har ikke kommentert klagers opplysning om at han fikk beskjed på flyplassen om at det ikke var ledig hotell i nærheten av flyplassen. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Klager ble påført utgifter på NOK 6 283. Utgiftene er dokumentert. British Airways har erstattet NOK 3 342 under henvisning til at klagers krav er større enn det som anses som rimelig.

Det fremgår av klagers dokumentasjon at hotell og taxi utgjør NOK 5 269,51. Utgifter erstattes kun i den utstrekning de er nødvendige. Passasjerer har således plikt til å begrense tapet. Nemnda er av den oppfatning at hotellutgiften ligger markant over gjennomsnittet for London, og at det ikke burde ha budt på store vansker å skaffe et rimeligere hotell. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det ikke er grunnlag for erstatning av utgifter ut over det beløp British Airways har utbetalt. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)