

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter ved forsinkelse. Tapt videreforbindelse. Værforhold.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-01356

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med British Airways' flyvning BA763 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Heathrow (LHR) 13. september 2017, og videre samme dag med BA460 til Madrid (MAD). Flyvningen fra Oslo ble forsinket, slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Etter omruting ankom han sin endelige destinasjon tre timer og ti minutter forsinket.

Klager anfører at de som passasjerer først fikk beskjed om at flyets besetning var forsinket, eller at de hadde problemer med å få tak i dem. Senere endret flyselskapet årsaken til å gjelde tekniske problemer. Ifølge klager ble det informert om at en boks på flyet måtte erstattes for at flyet skulle kunne fungere korrekt.

Klager stiller seg undrende til at British Airways først i ettertid har oppgitt værforhold som årsak til forsinkelsen. Klager stiller videre spørsmålstegn ved at British Airways har fremhevet at vinden var verre enn varslet kl. 05.00 om morgenen, når klagers flyvning ikke reiste fra Oslo før kl. 09.35.

Klager anfører videre at British Airways hevder at dårlig vær i London var årsaken til forsinkelsen, men avgangen fra Oslo var allerede forsinket. På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon er klager av den oppfatning at flyet reiste fra Oslo 12 minutter for sent og ankom Heathrow 17 minutter for sent. I det aktuelle tilfellet tok det 30 minutter før det aktuelle flyet tok av etter å ha forlatt gaten, noe som i henhold til fremlagt dokumentasjon er mer enn det dobbelte av hva som er normalt. Klager mener at dette betyr at hadde det ikke vært for forsinkelsen i Oslo, ville ikke flyet ha mistet sin opprinnelige slot-tid, og flyet ville ha ankommet i tide, før tiden eller i verste fall fem minutter etter planlagt ankomsttid.

Klager anfører at det er denne opprinnelige forsinkelsen fra Oslo som førte til at han mistet videreforbindelsen. Klager anfører videre at denne første forsinkelsen fra

Oslo ikke skyldtes værforhold, og flyselskapet har ikke bevist hva denne opprinnelige forsinkelsen skyldtes.

Klager anfører at British Airways uansett fikk værrapporten dagen før flyvningen. Dersom de visste at værforholdene ville føre til at klager ville miste videreforbindelsen, mener klager at de kunne ha tilbudt ham å endre billetten til en tidligere avgang fra Oslo. Dersom dette ikke var mulig, burde han i alle fall, så snart han mistet flyvningen videre, ha fått tilbud om en tidligere flyvning fra London til Madrid. Klager viser til at det gikk tidligere flyvninger mellom de to aktuelle flyplassene.

Det vises til klagers øvrige anførsler i fremlagt dokumentasjon.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro, i tillegg til refusjon av taxi- og matutgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways' flyvning BA763 fra Oslo til London - Heathrow 13. september 2017 var åtte minutter forsinket ved avgang, og ankom Heathrow 17 minutter forsinket. Minste overgangstid mellom to flyvninger ved London - Heathrow terminal 5 er én time. Én time var nøyaktig den overgangstiden passasjerer hadde mellom sine planlagte flyvninger. Den korte forsinkelsen medførte at passasjerer ikke rakk sin videre flyvning.

Årsaken til at BA763 ble forsinket denne dagen var værforholdene i London, herunder sterk vind, som påvirket alle operasjoner inn og ut av Heathrow. Det ble dessuten innført restriksjoner ved flyplassen som følge av vinden, slik at færre fly kunne operere inn og ut av Heathrow sammenlignet med full kapasitet.

Passasjerer som mistet sin videreforbindelse, ble booket om til ny flyvning, BA520, samme dag kl. 15.10 lokal tid. British Airways har anført at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet har på dette grunnlag avvist klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

British Airways' flyvning BA763 fra Oslo til London - Heathrow 13. september 2017 ble forsinket med 17 minutter, og klager mistet sin planlagte videreforbindelse til Madrid samme dag. Klagers flyvninger hadde en overgangstid på én time, noe som er minstetiden for overganger ved denne terminalen ved London - Heathrow lufthavn.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle

rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i Sturgeon m.fl. mot Condor (C-402/07) og Nelson m.fl. mot Lufthansa (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken, 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.

I dette tilfellet skyldtes den korte forsinkelsen værforholdene ved London - Heathrow denne dagen. Det var svært sterk vind, som igjen medførte at det ble innført restriksjoner for landing og avgang ved flyplassen. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Passasjerer ble omrutet til Madrid med en flyvning senere samme dag, noe nemnda anser som et tilstrekkelig omrutingstilbud. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved forsinkelser av en viss lengde plikter flyselskapet å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Klager opplyser om at han fikk en matkupong på 5 GBP. Nemnda mener at dette er tilstrekkelig sett i forhold til forsinkelsens lengde.

Hva gjelder klagers krav om refusjon av taxiutgifter, kan ikke nemnda se at British Airways hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir ikke rett til erstatning etter luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)