

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

209/14F

Tjenesteyter

British Airways

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie skulle reise fra Oslo til San Juan via London og New York den 14. desember 2013 med British Airways og American Airlines. Avgangen var kl. 07:25, med ankomst kl. 21:30 lørdag kveld.

Klager skulle videre på cruise dagen etter søndag kl. 19:00, for å feire 10 års bryllupsdag.

Grunnet snøvær måtte rullebanen brøytes. Dette medførte at BA761 fra Oslo til London ble over to timer forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. Familien ble booket om via Boston etter seks timers venting i London. Klager ba om å bli booket om via New York, men de ble fortalt at dette var beste reiserute.

Da klager ankom Boston, ble de fortalt at flyet til San Juan med Jet Blue var kansellert grunnet snøstorm. Klager ble booket om til neste dag kl. 21:35. De forklarte at de skulle rekke et cruise kl. 19:00, men fikk til svar at alt var fullt.

Klager ble innlosjert på hotell, og fikk matkuponger som ikke holdt til hele familien. Da klager skulle sjekke inn på Jet Blue dagen etter fikk de beskjed om at flyet var kansellert igjen, og at neste ledige fly med Jet Blue var først om to dager.

Dette var en fortvilet situasjon for klager og hennes familie. De var slitne og svært skuffet. Jet Blue forklarte at de ikke kunne booke om billettene deres til andre flyselskap da Jet Blue ikke er en del av One World alliansen (hvor American Airlines og British Airways er med). De ble sendt til British Airways som booket de om til San Juan mandag. Klager ble kasteball mellom Jet Blue og British Airways, og tror de kunne rukket cruiset sitt dersom flyselskapene hadde håndtert situasjonen annerledes.

Resten av ferien ble vanskelig å nyte, de hadde gledet seg til cruise, men måtte nå leve på take-away og selvlaget mat. Klager har fått cruiset refundert av sitt forsikringsselskap, samt utgifter til mat av British Airways.

Klager krever refusjon av forhåndsbetalt hotell i San Juan. Videre krever klager standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

BA761 ble halvannen time forsinket grunnet snøvær i både Oslo og i London som medførte restriksjoner i luftrommet fra Air Traffic Control, det vises til fremlagt dokumentasjon. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til neste ledige avgang via Boston, men da det også var snøvær på USAs østkyst ble klagers avgang til San Juan innstilt. Hun ble booket om til neste ledige avgang fra Boston til San Juan via Miami.

Hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

Av godvilje har British Airways sendt klager et reisegavekort på £400.

British Airways har refundert klagers utgifter i ventetiden, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning eller følgekostnader til hotell og leiebil.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke rakk videreforbindelsen fra London til New York som følge av vanskelige værforhold i Oslo og London.

I den foreliggende situasjon plikter British Airways å omrute klagerne snarest mulig på tilsvarende transportvilkår til bestemmelsesstedet. Partene er uenige om den valgte omruting. Klagerne hevder at de burde ha blitt omrutet via New York, mens British Airways anfører at den raskeste omruting var via Boston. Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger. Nemnda finner det imidlertid sannsynlig at klagerne uavhengig av reiserute ville ankomme det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet. Forsinkelsen gir således uansett ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Forsinkelsen førte til at klagerne ikke fikk benyttet forhåndsbetalt hotell i San Juan. Klagerne har krevd erstattet hotellutgiftene. Nemnda er av den oppfatning at British Airways i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

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, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.