

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00062

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Stavanger til Lisboa via London den 17. desember 2016 kl 13.55. BA747 fra Stavanger ble forsinket fire timer. Klageren hadde connection i London på 4 timer og 40 minutter, og løp til gate for å rekke sin videreforbindelse med BA 504. Klageren ble bedt om å vente da også dette flyet ville bli forsinket i tre timer. Først tre timer senere ble klageren informert om at hans billett var kansellert, at plassen hans var solgt til noen andre og at flyet var helt fullt. Klageren stiller seg sterkt kritisk til dette.

I British Airways serviceskranke var de ansatte gått for dagen, og klageren ble nødt til å overnatte på flyplassen. Han sjekket nettet for ledige avganger til Lisboa, men oppdaget at alt var fullt de nærmeste dagene. Klageren endte derfor opp med å kjøpe ny billett til Faro, for å ta buss videre til Lisboa derfra.

British Airways har kun kommentert forsinkelsen på den første avgangen fra Stavanger, klageren savner en forklaring på hvorfor han ble nektet ombordstigning på avgangen fra London til Lisboa.

Klageren krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av enten den første billetten eller den andre han måtte kjøpe.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA747 ble forsinket 4 timer og 17 minutter grunnet tykk tåke over London, det vises til fremlagt dokumentasjon og detaljert beskrivelse av værforholdene den dagen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor British Airways kontroll.

British Airways ønsker å refundere rimelige utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagerens krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7 samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

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

Slik nemnda ser det har flyselskapet British Airways fremlagt dokumentasjon som viser at forsinkelsen på både BA747 (Stavanger-London) og BA504 (London-Lisboa) skyldtes ekstraordinære værforhold i London 17.12.2016.

British Airways har ikke kommentert hva som ble gjort for å redusere følgene av de ekstraordinære omstendighetene.

Klageren ser da heller ikke ut til å kreve standarderstatning basert på forsinkelsene, men på at han ikke fikk være reise med BA504.

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering og forpleining, jf artikkel 9.

Slik nemnda ser det har klageren blitt nektet ombordstigning på BA 504 mot sin vilje uten at British Airways har gitt noen forståelig begrunnelse for dette. Han har da rett til standarderstatning som på grunn av reiseavstanden utgjør 400 euro.

Slik nemnda ser det har klageren også rett til å få erstattet sine dokumenterte utgifter til omruting fra London til Lisboa. British Airways ser ikke ut til å bestride at selskapet ikke har tilbudt refusjon eller omruting og at klageren måtte sørge for omruting selv.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at British Airways betaler standarderstatning til klageren med 400 euro og flyselskapet dekker hans dokumenterte utgifter til omruting fra London til Lisboa.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)