

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

008/13F

### Tjenesteyter

British Airways

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til London den 1. desember 2012 kl. 12:40 med BA745. Ved ankomst Sola Lufthavn fikk klager beskjed om at flyet var kansellert som følge av værforhold på Heathrow, og at de var booket om til neste avgang kl.19:25.

Klager mistet en hel feriedag som følge av kanselleringen. Klager mistenker at flyet ble kansellert som følge av operasjonelle årsaker, da andre flyselskap landet på Heathrow på dette tidspunktet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

#### British Airways har i det vesentlige anført:

BA745 ble kansellert som følge av værforhold på Heathrow, dårlig sikt grunnet tåke. Det vises til værrapport. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor British Airways kontroll.

Klager ble booket om til neste avgang med BA747.

British Airways ønsker å refundere klagers eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme krav utover dette.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

#### 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. 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 mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner det på bakgrunn av de fremlagte opplysninger, herunder operasjonell log, sannsynliggjort at flyet ble kansellert pga. værforholdene i London. Nemnda bemerker at klagers opplysninger om at andre fly landet i London denne dagen ikke nødvendigvis er i strid med konklusjonen. Landingsforholdene kan variere fra time til time, og flyene kan være forskjellig utstyrt mht. instrumenter for landing i dårlig sikt mv.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav på standardkompensasjon.

**Flyselskapet skal ved lengre forsinkelser tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke ble gjort i dette tilfellet. Klagerne fikk heller ingen informasjon om sine rettigheter eller at de måtte ta vare på kvitteringer. Nemnda anbefaler at British Airways erstatter klagernes dokumenterte utgifter til nødvendig mat og forfriskninger. Dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, at British Airways utbetaler en erstatning på NOK 400 per person. Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at British Airways i så fall plikter å betale erstatning for «rimelige og nødvendige utgifter» uten at mindretallet finner grunn til å tallfeste dette.**

Nemnda traff etter dette slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at British Airways erstatter klagernes dokumenterte utgifter til mat og forfriskninger, alternativt NOK 400 per person dersom klagerne ikke har tatt vare på kvitteringer.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, 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.*