

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

212/14F

### Tjenesteyter

British Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle reise fra Stavanger til Phoenix via London den 24. juni 2013. BA745 fra Stavanger til London var forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til neste avgang dagen etter, innlosjert på hotell og mottok matkupong, men de ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager stiller seg kritisk til at British Airways ikke holdt igjen flyet i London. BA289 fra London til Phoenix var også forsinket med ca. 20 minutter, slik at han hadde nesten en time på Heathrow for å rekke sin videreforbindelse. Klager og hans familie mistet en hel dag av ferien som følge av denne forsinkelse.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

BA745 ble forsinket som følge av lange køer i sikkerhetskontrollen på Stavanger Lufthavn Sola, det vises til fremlagt dokumentasjon. Grunnet tekniske problemer tok det lang tid å sikkerhetsklarere passasjerer som skulle til USA.

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

BA745 ankom Heathrow kl. 14:06 lokal tid, klagers videreforbindelse med BA289 hadde avgang kl. 14:35, hvor gate stengte kl. 14:20. Klager ankom Flight Connection Centre kl. 14:19. BA289 var også forsinket og tok av kl. 14:59, men selv uten køer ville ikke klager ha rukket sin videreforbindelse da han må gjennom sikkerhets- og passkontroll.

Klager ble booket om, innlosjert på hotell og fikk mat i tråd med retningslinjene.

British Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Stavanger ble forsinket som følge av tregghet i ESTA-klareringen. Dette er et forhold British Airways ikke kunne påvirke. British Airways valgte å avvente klareringen av passasjerene som skulle videre til USA isteden for å etterlate disse i Stavanger. Nemnda er av den oppfatning at valget ikke kan gi grunnlag for erstatning fra de passasjerer som allerede var klarert før flyets annonserte avgangstid.

Klagerne ankom Heathrow kl. 14.06. Flyet fra London til Phønix hadde annonsert avgangstid kl. 14.40. Grunnet forsinkelse ble avgangen kl. 14.59. Innsjekkingen stenger 20 minutter før planlagt avgangstid. Nemnda finner det sannsynlig at klager ikke hadde tid nok til å rekke flyet. Nemnda viser til forklaringen fra British Airways. Nemnda bemerker i denne forbindelse at det ikke kan forventes at flyselskapet skal holde tilbake en avgang for å vente på forsinkede passasjerer. Det ville kunne føre til at flyet mister sin slot tid (tillatt tidsvindu for avgang), og at nye forsinkelser ville oppstå med de problemer det ville påføre passasjerer og flyselskap.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Klager har anført at de ikke ble informert om sine rettigheter. British Airways har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. British Airways har følgelig ikke overholdt sin informasjonsplikt etter EU-forordningen artikkel 14.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i kravet på standarderstatning.

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 nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene 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.*