

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03096

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med British Airways' flyvning BA747 Fra Stavanger (SVG) til London - Heathrow (LHR) 23. januar 2017 med avreise kl. 15.00. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse med BA11 fra London til Singapore (SIN) samme dag kl. 19.05. Klager har, som følge av forsinkelsen, fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 200 euro for to passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

British Airways' flyvning BA747 fra Stavanger til London 23. januar 2017 ble kansellert som følge av tett tåke og restriksjoner fra Air Traffic Control (ATC) ved London - Heathrow denne dagen. Allerede om morgenen 22. januar startet flyselskapet planleggingen av hvilke flyvninger som skulle kanselleres dersom dette skulle bli nødvendig. Målet var færrest mulig uregelmessigheter for selskapets passasjerer. Når værmeldingen viser krevende værforhold, vil ATC anbefale flyselskapene å redusere antallet flyvninger,

Air Traffic Control innførte restriksjoner, slik at det kun var tillatt med 32 flyvninger i timen, i motsetning til det normale antallet på 47. British Airways kansellerte følgelig 34 flyvninger, og klagers flyvning var en av disse.

23. januar var sikten i en periode nede på 50 meter. Det var også "freezing fog" og temperaturer på -4. Når det er tåke ved flyplassen må ATC innføre større avstand mellom flyene. Dette medførte at ytterligere tolv British Airways-flyvninger ble kansellert.

Passasjerene ble booket om til neste ledige flyvning fra Stavanger via Heathrow til Singapore neste dag, 24. januar. Passasjerene reiste med sine nye flyvninger, og har følgelig ikke krav på refusjon av sine billetter. Passasjerene mottok ikke forpleining, da de ble informert om kanselleringen 22. januar, og enda ikke hadde reist til flyplassen.

British Airways anfører at de ovennevnte værforhold 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 avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

British Airways' flyvning BA747 fra Stavanger til London 23. januar 2017 ble kansellert, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Singapore.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

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 kanselleringen tett tåke og påfølgende restriksjoner fra flyvelederne ved London - Heathrow. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. British Airways informerte klagerne om kanselleringen ett døgn før avreise, og klager ble booket om til nye flyvninger 24. januar. Nemnda legger til grunn at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Innstillingen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)