

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00581

Tjenesteytere

British Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til London den 10. juni 2016 kl. 14:20 med BA765. Avgangen ble kansellert, og klager ble booket om til neste avgang kl. 17:00. Denne avgangen ble forsinket slik at klager ankom bestemmelsesstedet kl. 18:50, tre timer senere enn planlagt ankomsttid kl. 15:50.

Klager stiller seg undrende til British Airways påstand om streik på Gardermoen den 10. juni, da denne ikke fant sted.

Klager krever standarderstatning 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BA765 ble bestemt kansellert om kvelden den 9. juni som følge av planlagt streik blant sikkerhetsvaktene på Oslo lufthavn Gardermoen den 10. juni. British Airways så seg nødt til å kansellere to av sine flyvninger til Oslo, men det ble satt opp en større flymaskin på siste avgang kl. 17:00 for å ta med seg passasjerer fra de kansellerte avgangene. British Airways viser til fremlagt dokumentasjon.

Den planlagte streiken ble imidlertid kansellert kl. 04:00 den 10. juni, det var på dette tidspunktet for sent å gjeninnsette flyvningen av BA765. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor British Airways kontroll, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

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

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 og 7.

Kanselleringen gir heller ikke rett til erstatning dersom passasjerer blir omrutet slik at han eller hun kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet senest to timer etter planlagt tid, jf artikkel 5 nr 1 bokstav c) iii). Klageren og hans reisefølge (til sammen to personer) kom frem mer enn to timer forsinket frem.

EU-forordningen nevner i sin fortale at streik kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at flyselskapets ansvar bør være begrenset eller bortfalle. Forordningen sier imidlertid ikke at enhver streik som rammer flyselskapets drift må anses å ligge utenfor dettes kontroll. Forordningen sier heller ikke om det skal / bør skilles mellom streik i eget selskap eller streik hos andre.

Streik hos tredjemann faller etter nemndas praksis, utenfor flyselskapets ansvarsområde.

Slik nemnda ser det har flyselskapet dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at det har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen:

Den aktuelle flygningen med avgang kl 1420 10.06.2016, ble kansellert på grunn av en varslet streik blant sikkerhetspersonalet på Gardermoen fra kl 0600 samme dag. Flyselskapet kunne ikke regne med at meklingen med sikte på å avverge streiken, ville føre frem, og måtte planlegge for at den ville bli noe av. Kanselleringen ble gjort kvelden i forveien for å sikre passasjerene forutberegnelighet. Da streiken ble avblåst kl 0500, var avgangen allerede kansellert. Nemnda betviler ikke opplysningen om at det var for sent å gjeninnsette flygningen. Innstillingen gir etter dette ikke rett til erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)