

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

28.11.2016

### Saksnummer

2016-00177

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Bangkok til Oslo den 20. august 2015 med DY7202. Planlagt ankomsttid var kl. 16:10, men da flyet landet i Oslo var det 8 timer og 36 minutter forsinket, og klokken var da 01:15 om natten. Klager kontaktet en representant fra Norwegian med ønske om hotellrom siden alle togene til Sandefjord var gått, men ble avvist. Klager ventet derfor på flyplassen den natten.

Klager krever kompensasjon iht. EU-forordning 261/2004, samt refusjon av de utgiftene som påløp til mat og drikke.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo ble forsinket 8 timer og 36 minutter på grunn av akutt sykdom blant besetningen. Det er en crew base i Bangkok, men denne dagen var det syv piloter inkludert stand-by piloten, som var rapportert syke. Det ble derfor sendt en pilot fra Stockholm, men han måtte ha lovbestemt hvile før han kunne operere DY7202.

Alle berørte passasjerer mottok forpleining under ventetiden i Bangkok. Alternative omruter ble vurdert, men disse ville ikke ha forminsket forsinkelsen for passasjerene. Det var dessuten for få tilgjengelige billetter. Alt i tråd med EU-forordning 261/2004.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon), er flyselskap unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flygningen.

Videre viser Norwegian til EU-forordning 261/2004, hvor det lyder at luftfartsselskapenes forpliktelser bør være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av

ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Akutt sykdom blant besetningen er således en hendelse som er utenfor selskapets kontroll, ved at den ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarserstatning i henhold til EU-forordningen 261/04.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 timer og 36 minutter.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda har tidligere behandlet flere klager på denne flygningen. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder utskrift av logger mest sannsynlig at forsinkelsen skyldtes mannskapsmangel. Nemnda legger videre til grunn at flere piloter var syke denne dagen slik at det ikke var reservepersonell tilgjengelig. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen. Forsinkelsen gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning av utgifter etter ankomst Gardermoen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Tove Husa Wiger (SAS)
- Monica Grimstad (Widerøe)