

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon ved kansellering.

### Dato

27.02.2018

### Saksnummer

2017-01294

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D86421 fra Oslo lufthavn (OSL) til Tenerife (TFS) 16. april 2017 kl. 20.15. Flyvningen ble omdirigert til Lisboa, og klager ankom sin destinasjon mer enn tre timer forsinket. Klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon på 600 euro, samt refusjon av utgifter til forpleining på 8,15 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D86421 fra Oslo til Tenerife 16. april 2017 ble omdirigert til Lisboa. En passasjer ble akutt syk om bord, og flyvningen ble omdirigert for å gi passasjerens legehjelp. Etter omdirigeringen hadde ikke kabinpersonalet anledning til å fortsette flyvningen, da de måtte overholde sin lovpålagte hviletid. Passasjerene ble derfor igjen i Lisboa over natten, og flyvningen ble gjenopptatt påfølgende morgen.

Norwegian har refundert 5,65 euro til klager for mat, fratrukket klagers utgifter til alkohol.

Selskapet anfører at sykdom om bord, samt påfølgende hvile for kabinpersonalet, utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at omdirigeringen ikke kunne vært forhindre selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D86421 fra Oslo til Tenerife 16. april 2017 ble omdirigert til Lisboa som følge av akutt sykdom om bord. Flyvningen ble deretter kansellert, og passasjerene måtte overnatte i Lisboa før de ble fraktet videre til Tenerife påfølgende morgen.

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.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes at flyet måtte lande i Lisboa på grunn av akutt sykdom hos en passasjer. Videre måtte kabinpersonalet ha sin lovpålagte hvile, og flyvningen til Tenerife ble utsatt til påfølgende morgen. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Det vises til nemndspraksis i for eksempel FLYKN-2016-919. Lisboa er ikke en av Norwegians baser, og da flyvningen hadde avgang fra Oslo sent på kvelden, måtte passasjerene vente i Lisboa til neste morgen. Nemnda er av den oppfatning at følgene av kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har etter nemndas syn ikke rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004, og nemnda kan heller ikke se at klager har krav på erstatning på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)