

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0755/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 kl. 09:00 med DY7202. Avgangen ble kansellert. Klager og hans reisefølge mottok ingen hjelp eller assistanse, så de måtte kjøpe seg nye billetter hjem. Reisefølget hadde separate billetter videre til Vilnius med Ryanair.

Klager mener at sykdom blant crew ikke kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Klager har fått refundert sine ubenyttede flybilletter med Norwegian, samt mottatt en kompensasjon på 125 euro. Dette tilsvarer kun 0,5 % av billettprisen.

Klager krever refusjon av nye billetter til henholdsvis Oslo og Vilnius. Videre krever han standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 Bangkok - Oslo ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen på avgangen før, Oslo - Bangkok DY7201, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det var ikke mulig å få tak i reserve crew da Norwegian ikke har base for langdistanse i Oslo. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner. Hendelsen var ekstraordinær.

Man må regne med kø ved uregelmessigheter. Samtlige passasjerer ble booket om til neste ledige avgang den 19. mars, og de mottok sms om hvordan de skulle forholde seg videre.

I stedet for å henvende seg til Norwegian, kjøpte klagerne på egen hånd nye billetter fra Bangkok. Norwegian kan ikke ta på seg den økonomiske byrden for denne avgjørelsen.

Klagerne mottok assistanse i ventetiden.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter til nye billetter fra Bangkok til Oslo med fradrag av ubenyttede billetter med Norwegian. Norwegian kan ikke imøtekomme krav om refusjon av billetter videre fra Oslo til andre destinasjoner. Norwegian kan heller ikke imøtekomme klagernes krav om standarderstatning.

Norwegian har utbetalt en kompensasjon på 125 euro.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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

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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert pga. sykdom. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Spørsmålet blir om Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå kanselleringen. Nemnda har i denne forbindelse bedt Norwegian opplyse om hvor Norwegians mannskapsbase/reservecrewbase ligger, samt hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med. Norwegian har svart at deres crewbase for longhaul ligger i Bangkok. Nemnda legger det til grunn. Norwegian har ikke besvart spørsmålet om hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med.

I dette tilfellet oppsto sykdommen om lag ett døgn før planlagt avgang fra Bangkok. Flyet sto da i Oslo, og reservemannskap måtte flys inn fra Bangkok. Med det store antall langdistanseflygninger Norwegian har fra Europa, er nemnda av den oppfatning at dette ikke er tilfredsstillende. Selv om det ikke kan forventes at et flyselskap har reservemannskap på alle flyplasser de opererer fra, er nemnda av den oppfatning at man med rimelighet må kunne forvente at selskapene innretter seg slik at de kan håndtere sykdom og annen personellmangel på vesentlig kortere tid enn dette. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen. Til fradrag går 125 euro, dersom det er utbetalt.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet.

Så vidt nemnda forstår, fikk ikke klagerne et slikt tilbud. De kjøpte billetter dels til Oslo og dels til Vilnius. Norwegian har tilbudt å erstatte merutgifter til billetter Bangkok - Oslo. Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter denne merutgift (dvs. utgifter til nye billetter fratrukket den opprinnelige Norwegian-billetten på strekningen.

Nemnda anbefaler at tilsvarende erstatning gis til de av reisefølget som valgte å kjøpe billetter direkte til Vilnius. Siden bestemmelsesstedet var Oslo, har klagerne ikke rett til refusjon av utgifter til billetter til Vilnius.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Til fradrag går 125 euro dersom det er utbetalt. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter ekstrautgifter tilsvarende alternative billetter Bangkok - Oslo fratrukket de opprinnelige Norwegian-billettene.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS,

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.