

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03447

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D81640 fra Edinburgh (EDI) til Oslo lufthavn (OSL) 23. september 2018 kl. 11.25. Flyvningen ble imidlertid forsinket med åtte timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D81640 fra Edinburgh til Oslo 23. september 2018 ble forsinket med åtte timer. Forsinkelsen skyldtes akutt sykdom blant selskapets personale.

Selskapet har base i Edinburgh for Norwegian Air International (NAI). Imidlertid, som følge av mangel på kabinpersonale i Edinburgh som følge av at en rekke ansatte meldte seg syke denne dagen, ble flyvningen operert av Norwegian Air Norway (NAN) ved å bruke fly og mannskap stasjonert i Oslo. NAN er et rettssubjekt med egen AOC (organisasjonsgodkjenning) gitt av luftfartsmyndighetene i et annet land enn NAI, og Norwegian har derfor ikke anledning til å bruke personale og fly på tvers av lisensene. Å gjøre dette krever ekstra godkjenninger fra myndighetene.

Sykdom blant personale må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Selskapet er av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet, og avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning D81640 fra Edinburgh til Oslo 23. september 2018 ble forsinket med åtte timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personalet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet 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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Selskapet har vist til at en rekke ansatte meldte seg syke denne dagen. Nemnda er av den oppfatning at dette utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian satte inn nytt fly og mannskap fra Norwegian Air Norway. Nemnda er derfor av den oppfatning at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har ikke rett til standardkompensasjon, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)