

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

29.01.2019

Saksnummer

2018-02057

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) 20. august 2015. Flyvningen ble forsinket med åtte og en halv time, og klager mistet sin videreforbindelse til Trondheim (TRD). På denne bakgrunn har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1 800 euro for tre passasjerer.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 20. august 2015 ble forsinket med åtte timer og 36 minutter. Forsinkelsen skyldtes akutt sykdom blant personalet. Selv om Norwegian har personalbase i Bangkok, meldte syv av pilotene seg syke denne dagen. Norwegian tilkalte ytterligere personale fra Stockholm, som opererte klagers avgang etter påbudt hviletid.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY7202 fra Bangkok til Oslo 20. august 2015 ble forsinket med åtte 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. 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 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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Norwegian viser til akutt sykdom hos personalet, og syv av Norwegians piloter hadde meldt seg syke denne dagen. Selskapet fraktet personell fra Stockholm for å unngå kansellering, og forsinkelsen ble til slutt på om lag åtte og en halv time. Etter nemndas syn må sykdom blant personalet i dette tilfellet anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda mener videre at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)