

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00176

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reiset fra Bangkok til Barcelona via Oslo 20. august 2015 kl. 09:00 med DY7202. Flygningen fra Bangkok ble forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse til Barcelona. Det ble ikke oppgitt noen grunn for forsinkelsen og klager mottok heller ingen informasjon om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo 20. august 2015 var forsinket med 8 timer og 36 minutter på grunn av akutt sykdom blant besetningen. Norwegian har crew base i Bangkok, men denne dagen hadde Norwegian 7 piloter, inkludert stand-by piloten, som var rapportert syke. Dette resulterte i at Norwegian ikke hadde noen flere på stand-by i Bangkok. Norwegian fikk sendt en pilot fra Stockholm og piloten måtte ha lovbestemt hvile før han kunne operere DY7202. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden i Bangkok.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

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 godtgjøre 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 kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 erstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Klager har opplyst at han ikke fikk noen informasjon om sine rettigheter. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Norwegian har således ikke oppfylt sin informasjonsplikt etter forordningen artikkel 14.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning.

Nemndas representanter

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