

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever standarderstatning på 400 euro grunnet kansellert fly.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00351

Tjenesteytere

Carpe Diem Singelreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person på en juletur til Malaga i perioden 19.12.2016 - 26.12.2016. Totalpris kr. 13.000.

Ved hjemreisen fra Malaga til Oslo, Gardermoen den 26.12.2016 ble D8 5024 kl. 14.50 kansellert. Flyet ble erstattet med DY 8426 med en estimert avgangstid kl. 00.25.

Kapteinen på DY 8426 fortalte at årsaken til forsinkelsen var flere, blant annet uværet i Norge. Men i svaret fra Carpe Diem Singelreiser fremgår det at kun sykdom blant besetningen var årsaken, noe klager stiller seg tvilende til.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen skyldtes et tidligere avbrudd innenfor flyselskapets nettverk og dette hadde direkte effekt på flight D85024 den 26.12.2016. Det var akutt sykdom blant flymannskap som gjorde at den opprinnelige flyvningen ikke kunne gjennomføres.

Ifølge europeiske luftfartslover, EU forskrift 261/20014 artikkel 5(3), har man ved ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll ikke krav på kompensasjon, og i dette tilfellet var det altså nettopp det det var, ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og dermed ingen kompensasjon.

Norwegian bekrefter at kanselleringen skyldtes akutt sykdom blant besetningen/ kapteinen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Carpe Diem Singelreiser AS og bekreftelse fra Norwegian.

Nemnda bemerkjer

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 flybesetning 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 grunnet plutselig oppstått sykdom. I følge dokumentasjon fra flyselskapet var det flere sykdomsforfall. D85024 ble, sammen med en annen flyvning, kansellert. Andre løsninger for passasjerene enn å vente på ny flyvning ble vurdert, men ble ikke ansett for å være egnet til å gi en mer effektiv trafikkavvikling. Det er fremlagt en detaljert beskrivelse av situasjonen fra flyselskapets side med oversikt over de flyvningene som ble berørt.

Nemnda finner under noen tvil at hendelsen ikke kan ses på som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner at dokumentasjonen ikke er tilstrekkelig, spesielt på bakgrunn av at arrangøren har gitt en annen forklaring enn flyselskapet. Nemnda er kjent med at det for transportklagenemnda fly er vanlig å fremlegges bedre dokumentasjon i form av beredskapsplaner etc. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

Kanselleringen gir dermed rett til standarderstatning på 400 euro.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at Carpe Diem videreformidler krav om at det blir utbetalt 400 euro.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)