

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03242

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 2. april 2018 kl. 21.00. Flyvningen ble kansellert. Klager ble booket om til ny flyvning, DY8413, neste dag kl. 14.30, men også denne ble kansellert. Han ble igjen booket om til DY8413 4. april kl. 07.00, og denne flyvningen fikk forsinket avgangstid til kl. 16.50.

Klager har forklart at den første kanselleringen skyldtes sykdom om bord. Neste dag kunne ikke maskinen fly som følge av dårlig vær, selv om SAS reiste som SK4479 fra Kirkenes. Videre samme dag fløy også SAS som SK4473, men Norwegian kunne ikke fly som følge av mangel på personale. Den siste dagen ble flyvningen forsinket som følge av hviletid hos personalet. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon på 250 euro for kansellering av DY313 den 2. april og kansellering av DY8413 den 4. april.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 kl. 21.00 ble kansellert. Kanselleringen skyldtes akutt sykdom hos kapteinen, og flyvningen ble utsatt til neste dag. Kapteinen meldte seg syk samme dag, og da Norwegian ikke har base i Kirkenes, måtte det flys innen annen kaptein fra Oslo neste dag, 3. april.

Norwegian har anført at akutt sykdom blant selskapets personale må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og dermed fritta selskapet fra sin plikt til å betale kompensasjon.

Selskapet satte opp ny flyvning neste dag, flyvning DY8314. Denne flyvningen skulle opereres av ny kaptein sendt fra Oslo med DY310. Imidlertid måtte flyvning DY310 omdirigeres til Alta som følge av dårlig vær ved Kirkenes lufthavn. Det gikk ikke å lande

på grunn av dårlig sikt og mye snø. Det er ikke ønskelig for flyselskapet å lande ved andre flyplasser enn planlagt. Dette går utover besetningen arbeidstid, og medfører senere avganger og krever mye av en flyplass som får en uforventet ankomst.

Norwegian har anført at dårlige værforhold om omdirigering til annen flyplass også må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og dermed fritta selskapet fra sin kompensasjonsplikt.

Etter dette fikk klagers nye flyvning, DY8413 ikke lettet fra Kirkenes 3. april 2018.

Værforholdene påvirket også andre flyselskaper som opererte fra Kirkenes denne dagen, så det var ikke et godt alternativ å booke klager om et annet flyselskap. Flyvning DY8413 ble derfor utsatt til neste dag, 4. april. Denne dagen var værforholdene bedre. Det var imidlertid store forsinkelser i flytrafikken som følge av crewproblemer. Som følge av manglende base i Kirkenes måtte personalet som var der, samt de som kom inn med det forsinkede flyet som følge av værforholdene, ha sin pålagte hvile. Det vises til utskrift fra FlightStats, hvor det fremgår at alle flyselskap led av forsinkelser også denne dagen.

Norwegian har i denne forbindelse vist til at de ikke har reservekapasitet ved alle flyplasser de opererer til og fra. Selskapet har mulighet til å gjøre om i programmene for å minimere forsinkelser, men en løsning hvor fly og mannskap står parat og ikke oppsatt i program, er ikke gjennomførbar og er svært lite lønnsomt. En slik løsning kan etter Norwegians syn ikke pålegges flyselskapene.

Norwegian har anført 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 har på dette grunnlag avvist klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 kl. 21.00 ble kansellert. Videre ble også oppsatt flyvning, DY8314 forsinket og kansellert de neste dagene, 3. og 4. april.

Kansellering og forsinkelse gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen/forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. 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 personalet - DY313 2. april 2018

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.

Nemnda er i dette tilfellet av den oppfatning at hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flyvningen skulle gå sent om kvelden, kl. 21.00, og ny flyvning ble satt opp tidlig neste dag for å frakte passasjerene til Oslo. Nemnda er på dette grunnlag av den oppfatning at klager ikke har krav på standardkompensasjon for kanselleringen av DY313 den 2. april 2018.

• Værforhold - DY8413 3. april 2018

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

I dette tilfellet skyldtes kanselleringen den 3. april at kapteinen som skulle flys inn for å operere DY8413, strandet i Alta. Han skulle komme til Kirkenes med Norwegians flyvning DY310, men flyvningen ble omdirigert til Alta som følge av værforholdene i Kirkenes denne dagen. Da kapteinen kom frem til Kirkenes, var værforholdene fremdeles så dårlige at flyet ikke kunne ta av. Flyvningen ble derfor utsatt til neste dag.

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Norwegian iverksatte tiltak ved å utsette flyvningen til tidlig neste dag. Nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning for kanselleringen av DY8413 den 3. april 2018.

• Hviletid for personalet - DY8413 4. april 2018

Flyvning DY8413 ble satt opp på nytt 4. april 2018 kl. 07.00. Denne avgangen ble imidlertid forsinket til samme ettermiddag som følge av hviletid hos personalet. Nemnda har i en rekke tidligere saker ansett pålagt hviletid for personalet som følge av dårlige værforhold som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Etter nemndas syn er det så klar sammenheng mellom de ovennevnte hendelsene - sykdom hos kapteinen medførte behov for vikar, men værforholdene gjorde det umulig for ham å komme til Kirkenes i tide. Værforholdene fortsatte å skape problemer, og dette påvirket også hendelsene den 4. april. Nemnda har på dette grunnlag kommet til at også årsaken til forsinkelsen 4. april 2018 må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om rimelige tiltak ble truffet.

Nemnda har derfor kommet til at klager ikke har rett til standardkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)