

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

### Dato

14.08.2018

### Saksnummer

2018-00236

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 12. oktober 2017 kl. 07.20. Planlagt ankomsttid var kl. 08.40 lokal tid. Flyvningen ble forsinket, og klager mistet dermed sin videreforbindelse med Norwegians flyvning D86051 fra London til Madrid (MAD) kl. 10.05 lokal tid.

Klager ankom sin endelige destinasjon cirka 14 timer forsinket, og har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 800 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo til London 12. oktober 2017 ble forsinket med én time og 24 minutter ved ankomst. Klager mistet sin videreforbindelse med D86021 til Madrid. Han ble booket om til ny flyvning D86055 til Madrid samme dag, og denne flyvningen ankom til oppsatt rutetid.

Forsinkelsen på flyvning DY1302 skyldtes at kapteinen ble syk. Sykdom blant besetningen er ikke noe flyselskapet kan forutse eller forhindre, og som følge av dette ble det satt inn ny pilot. Denne dagen hadde selskapet ni syke piloter. Det var satt opp seks piloter som reservemannskap, og disse var satt inn på andre avganger. Selskapet måtte derfor fly inn en ytterligere pilot fra Stockholm for å unngå kansellering.

Omrokinger av kabinpersonale ble gjort for å unngå kanselleringer, og alt reservemannskap var kalt inn. Det var likevel ikke mulig å unngå driftsforstyrrelser.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet 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.

### **Nemnda bemerkar**

Norwegians flyvning DY1302 fra Oslo til London 12. oktober 2017 ble forsinket med én time og 24 minutter, og klager mistet sin videreforbindelse til Madrid. Han ble booket om til en senere flyvning samme dag, og ankom sin destinasjon cirka 14 timer forsinket.

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.

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen skyldtes sykdom hos piloten som skulle operere klagers flyvning. Norwegian viser til at de opplevde stort sykefravær blant sine piloter denne dagen, slik at alle reservepiloter var satt i arbeid. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian viser til at en ny pilot ble fløyet inn fra Stockholm for å operere klagers avgang. Flyvningen ble kun en time og 24 minutter forsinket, og nemnda legger til grunn at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Klager ble videre booket om til D86055 samme dag, og ankom Madrid sent samme kveld. Etter nemndas syn er dette et tilstrekkelig omrutingstilbud i dette tilfellet. 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 representantar**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)  
Gøran Jenssen (Widerøe)