

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering  
på grunn av tretthet hos besetningen.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-03091

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger (SVG) til London - Gatwick (LGW) 27. juli 2018 kl. 19.45. Alle passasjerene gikk om bord, og flyvningen ble forsinket flere ganger. Til slutt informerte kapteinen om at han hadde fløyet for mye de siste dagene, slik at flyvningen til London måtte kanselleres. Passasjerene ble booket om til samme flyvning 29. juli.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger til London - Gatwick 27. juli 2018 ble kansellert. Passasjerene ble informert om sine rettigheter, og klager valgte i dette tilfellet å booke om billetten.

Kanselleringen skyldtes at kabinpersonalet måtte ha sin pålagte hvile. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY1336 fra Stavanger til London - Gatwick 27. juli 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Norwegian har opplyst at årsaken til kanselleringen var "unforeseen fatigue on crew". Det fremgår av dokumentasjonen at besetningen var "not fit due to long day". Norwegian anfører at dette må anses som ekstraordinære forhold.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, mener at situasjonen ikke kan sammenliknes med plutselig sykdom hos personalet. Dersom personalet blir for slitne til å operere en flyvning på grunn av lang arbeidsdag, er dette en situasjon som Norwegian som flyselskap må være ansvarlig for. Det kan ikke anses å være et ekstraordinært forhold i forordningens forstand.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at "unfit for flight crew" må anses som en ekstraordinær omstendighet, og at klager ikke har krav på standarderstatning.

I tråd med flertallets synspunkt anbefales derfor Norwegian å betale standarderstatning til klager på 250 euro.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)