

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

0825/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 med DY7202. Avgangen ble kansellert og klager fikk først reist den 22. mars.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager refusjon av utgifter til hotell mv. på til sammen 1 314 euro.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 Bangkok - Oslo ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen på avgangen før, Oslo - Bangkok DY7201, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det var ikke mulig å få tak i reserve crew da Norwegian ikke har base for langdistanse i Oslo. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner. Klager ble booket om til neste avgang den 22. mars, og kan mottok forpleining i ventetiden. Hendelsen var ekstraordinær.

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.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskaperes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian har refundert klagers utgifter til hotell mv., men kan ikke imøtekomme hans krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

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 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert pga. sykdom. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Spørsmålet blir om Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå kanselleringen. Nemnda har i denne forbindelse bedt Norwegian opplyse om hvor Norwegians mannskapsbase/reservecrewbase ligger, samt hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med. Norwegian har svart at deres crewbase for longhaul ligger i Bangkok. Nemnda legger det til grunn. Norwegian har ikke besvart spørsmålet om hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med.

I dette tilfellet oppsto sykdommen om lag ett døgn før planlagt avgang fra Bangkok. Flyet sto da i Oslo, og reservemannskap måtte flys inn fra Bangkok. Med det store antall langdistanseflygninger Norwegian har fra Europa, er nemnda av den oppfatning at dette ikke er tilfredsstillende. Selv om det ikke kan forventes at et flyselskap har reservemannskap på alle flyplasser de opererer fra, er nemnda av den oppfatning at man med rimelighet må kunne forvente at selskapene innretter seg slik at de kan håndtere sykdom og annen personellmangel på vesentlig kortere tid enn dette. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Nemnda legger til grunn at Norwegian har erstattet klagers utgifter til hotell mv. i ventetiden.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.