

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2016-01126

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY361 fra Harstad/Narvik (EVE) til Oslo lufthavn (OSL) 10. desember 2015 kl. 06.30. Flyvningen ble forsinket med cirka fire og en halv time.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY361 fra Harstad/Narvik til Oslo lufthavn ble forsinket med fire timer og 34 minutter. Årsaken til forsinkelsen var at kapteinen ble akutt syk etter at flyet hadde forlatt parkeringen, og flyet måtte således returnere til parkering. Ny kaptein ble sendt med DY360 fra Oslo til Harstad/Narvik.

Omruting ville ikke ha forminsket forsinkelsen for berørte passasjerer, og det var ikke ventet at forsinkelsen skulle vare mer enn fem timer. Akutt sykdom er ikke noe Norwegian kan forutse eller kontrollere. Flyselskapet skal sørge for å ha rett bemanning, men sykdom kan oppstå som medfører at programmet påvirkes. En forsinkelse var ikke til å unngå selv om ny kaptein ble sendt til Harstad/Narvik.

Årsaken til denne uregelmessigheten var etter Norwegians mening utenfor deres kontroll, og selskapet avviser følgelig klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flyvningen ble forsinket med fire timer og 34 minutter.

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.

Det fremgår av flymaskinens logg fremlagt av Norwegian at kapteinen ble syk etter at flyet hadde forlatt parkeringen, slik at flyet måtte returnere til gaten. Nemnda anser derfor at sykdommen i dette tilfellet har oppstått så plutselig at det må utgjøre en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Norwegian har ikke base på Harstad/Narvik lufthavn. Ny kaptein ble sendt med første flyvning fra Oslo til Harstad/Narvik, slik at forsinkelsen ble så kort som mulig. Forsinkelsen kunne etter nemndas mening ikke vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Anne-Kathrine Sand (SAS)