

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

167/13F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Evenes til Gardermoen den 3. januar 2013 kl. 06:45 med DY361, og videre med charterfly til Thailand kl. 12:50.

DY361 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han måtte som følge av dette kjøpe nye billetter til Thailand.

Klager mener Norwegian ikke gjorde sitt ytterste for at klager skulle komme seg til Oslo på et tidligere tidspunkt. Det være seg ombooking til annet flyselskap, eller fra annen flyplass i nærheten.

Klager krever refusjon av utgifter til nye flybilletter, drosje og hotell, til sammen kroner 28 463.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY361 ble forsinket 4 t 39 min som følge av akutt sykdom blant crewet like før avgang.

Norwegian har ikke standby crew på alle destinasjoner, ny styrmann måtte derfor sendes fra Oslo.

I EU forordning 261/2004, innledning punkt 14, står følgende:

«På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes 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, sikkerhetsrisiki, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.»

I henhold til C-402/07 i EU domstolen, Sturgeon v Condor, er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er på under 3 timer, eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen.

Klager ville ikke kommet tidligere til Oslo om han hadde blitt booket om til andre flyselskap, eller fra andre flyplasser i nærheten. Norwegian gjorde sitt ytterste for å få passasjerene til Oslo på en så effektiv måte som mulig.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Sykdom blant mannskapet kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos personellet 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 forsinkelsen skyldtes at flyets styrmann ble akutt syk. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda er videre av den oppfatning at problemet ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det var ikke ekstrapersonell tilgjengelig på Evenes. Nemnda finner det sannsynlig at ny styrmann ble hentet så raskt som mulig, og at flyet tok av i henhold til ny tillatt avgangstid (slot). Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke kan lastes for ikke å ha tilbudt klagerne annen alternativ transport. Marginene var her små, og i den foreliggende situasjon fremsto ikke alternativene som klart bedre.

Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til erstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelse kan også gi rett til erstatning etter luftfartsloven § 10-20. Det fremgår av denne bestemmelse at flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre de godtgjør at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at det ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves, jf. ovenfor. Forsinkelsen gir følgelig heller ikke rett til erstatning etter EU-forordningen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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