

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

21.03.2019

### Saksnummer

2018-03669

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 2. april 2018. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro pr. person, totalt 500 euro for to passasjerer.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 ble totalt forsinket med 30 timer. Forsinkelsen skyldtes at kapteinen ble akutt syk. En ny kaptein måtte flys inn fra Oslo dagen etter, 3. april. Denne flyvningen, DY310, ble imidlertid omrutet som følge av dårlig vær i Kirkenes.

Siden avgangen ble forsinket så sent på kvelden fikk flyvningen nytt rutenummer, DY8413. Dette skjedde fordi det ikke er adgang til å ha samme rutenummer som strekker seg til neste døgn. Passasjerer mottok forpleining og innkvartering i ventetiden. Det ble også satt opp en ekstra avgang, DY8411. Passasjerer valgte i dette tilfellet refusjon av billetten.

Norwegian anfører at de ovennevnte forhold utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene 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 om standardkompensasjon.

### Nemnda bemerker

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 personalet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet 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.

I dette tilfellet ble kapteinen syk om bord, og ny kaptein måtte flys inn fra Oslo. Også den nye kapteinen ble forsinket, da flyvningen han kom med ble omdirigert som følge av værforholdene i Kirkenes. Nemnda legger til grunn at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Nemnda er av den oppfatning at klager som følge av dette ikke har krav på standardkompensasjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)