

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0309/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Oslo den 1. mars 2015 kl. 20:30 med DY549.

Kl. 11:21 avreisedagen fikk klager en sms om at avgangen var kansellert grunnet sykdom blant crew. Han fikk tilbudt om ombooking til dagen etter, men forklarte at han måtte rekke jobb og ba om å bli booket om til et annet selskap. Klager ble fortalt at han selv kunne booke plass hos annet selskap og i ettertid søke refusjon fra Norwegian. Klager bestilte derfor plass hos SAS kl. 20:50.

I ettertid vil Norwegian kun refundere den ubenyttede Norwegianbilletten. Dette har medført et økonomisk tap for klager på til sammen kroner 1&nbsp;200. Norwegian kunne ikke tilby ombooking med ankomst senest to timer etter planlagt ankomsttid, klager mener han derfor har rett til erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager mener sykdom blant eget crew ikke er ekstraordinære forhold, og må anses å ligge innenfor flyselskapets kontroll. Sykdom blant ansatte er ikke uvanlig, og Norwegian bør ha tilstrekkelige rutiner for å unngå kanselleringer som følge av dette.

Klager krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av mellomlegg mellom opprinnelig og ny billett, kroner 1&nbsp;200.

Det vises for øvrig til klagers brav.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY549 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Norwegian hadde ikke tilgjengelig standby-crew, og akutt sykdom er ikke noe flyselskapet kunne ha forutsett eller kontrollert.

Grunnet fulle fly var det ikke tilgjengelige plasser til alle passasjerer på senere avganger samme dag. Da klager kontaktet Norwegian var det kun ledige plasser dagen etter. Klager

valgte å avbryte reisen og kjøpe ny billett med annet selskap, en unødvendig kostnad da Norwegian kunne tilby ombooking. Norwegian har refundert klagers ubenyttede flybillett.

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.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 og Luftfartsloven § 10-20, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

### **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 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 finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at innstillingen var en følge av akutt sykdom blant besetningen. Nemnda finner det videre godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter forordningen.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller full refusjon av billettprisen, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 8. Flyselskapet plikter også å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering der det er nødvendig, jf. artikkel 5, jf. artikkel 9. Ved vurderingen av om flyselskapet har tilbudt omruting «snarest mulig» må man etter nemndas vurdering foreta en helhetsvurdering av de forskjellige omrutingsalternativer med eget eller andre selskap. Sentrale momenter i vurderingen er kostnader og fordeler/ulempes ved de forskjellige alternativer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ble tilbudt omruting tidlig neste morgen. Den aktuelle omruting ville innebære at klager ikke rakk arbeid i tide. Det ville videre medføre rett til hotell og mat.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

**Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian burde ha tilbudt klager omruting med SAS. Flertallet viser til at dette alternativet ikke ville bli vesentlig dyrere for Norwegian, samtidig som det ville redusere klagers ulemper betraktelig, herunder eventuell trekk i lønn.**

Flertallet anbefaler at Norwegian erstatter klagers merutgift til nye billetter.

**Mindretallet, representantene fra flyselskapene, er av den oppfatning at Norwegian tilbød ombooking på første mulighet, i dette tilfellet tidlig morgenen etter, som innenfor rimelighetens grenser. Kunde var ikke tilfreds med tilbudet, og han avsluttet sin kontrakt med Norwegian, og valgte selv annen transport. Selv om personell var i dialog vedrørende ombooking på annet selskap, var det ikke lovet noe om dekking av kostnader.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian erstatter klagers ekstrapagt.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*