

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0397/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 med DY7202. Omtrent tolv timer før avreise fikk klager beskjed om avgangen var kansellert. Klager fikk tilbud om å reise med Aeroflot og Finnair, men takket ja til å reise med Norwegians fly to dager senere.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av hotell- og telefonutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant crew, det vises til fremlagt dokumentasjon. Sykdom blant crew er ikke noe Norwegian kan forutse eller unngå. For å unngå store forsinkelser ble passasjerene booket om til andre flyselskap. Klager ble tilbudt ombooking via Helsinki, men valgte å vente på Norwegians neste avgang den 19. mars.

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 godtgjøres 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 unnlattelse av flyselskapet.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av hotell i Bangkok, da han ble tilbudt omruting samme dag.

Av godvilje ønsker Norwegian å tilby kroner 1 000 per person, men kan på grunnlag av ovennevnte 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 har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert grunnet plutselig oppstått sykdom. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet finner videre godtgjort at kanselleringen av klagers flygning ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Kanselleringen gir etter dette etter flertallets vurdering ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat. Norwegian opplyser at de ikke har tilgjengelig personell ved OSL for langdistanseflyvninger. Mindretallet er derfor av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de med rimelighet har gjort det som kan kreves for å unngå at mangel på mannskap skal føre til problemer med flyavviklingen. Mindretallet mener at det ikke er godtgjort at de har truffet rimelige tiltak for å unngå følgene av kanselleringen og er derfor av den oppfatning at passasjerene har krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet eller refusjon av hele 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.

Klager har opplyst at Norwegian tilbød omruting samme dag med Aeroflot og Finnair. På bakgrunn av flygningenes lengde måtte klager imidlertid avklare dette med sin lege før han kunne ta stilling. Etter avklaring med legen, var de alternative flygninger ikke lenger tilgjengelig, og klager ble omrutet til flygning to dager senere. Norwegian har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Etter nemndas vurdering må det aksepteres at klager trengte avklaring med legen før han tok stilling til omrutingstilbudet. En samlet nemnd er på denne bakgrunn av den oppfatning at Norwegian må erstatte klagers utgifter til mat/forfriskninger og hotell.

Det fremgår videre av artikkel 9 at passasjerer skal tilbys transport mellom flyplassen og hotellet samt dekning av to telefonsamtaler.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter til hotell, mat, transport og telefonutgifter. Til fradrag går kr 1.000 per person dersom det er utbetalt samt eventuelt andre utbetalinger.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at Norwegian erstatter klagers utgifter hotell mv. Til fradrag går eventuelle tidligere utbetalinger.

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.