

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

26.10.2018

Saksnummer

2018-00924

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund (AES) til Oslo lufthavn (OSL) 25. februar 2018 kl. 08.00. Flyvningen ble forsinket med mer enn fem timer, og klager har på dette grunnlag fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo 25. februar 2018 ble forsinket med fem timer og 17 minutter som følge av akutt sykdom blant kabinbesetningen. Norwegian fattet rimelige tiltak ved å sende reservemannskap til Ålesund, da selskapet ikke har base der. En forsinkelse var imidlertid ikke til å unngå.

Selskapet anfører at akutt sykdom ikke er mulig for dem å kontrollere eller forutse. Flyselskapene skal sørge for å ha rett bemanning, men akutt sykdom kan likevel oppstå og påvirke programmet. Passasjerene ble informert om forsinkelsen, årsaken til den og muligheten til å motta forpleining i ventetiden.

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 DY401 fra Ålesund til Oslo 25. februar 2018 ble forsinket med fem timer og 17 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.

Norwegian viser til akutt sykdom hos kabinpersonalet før avgang. Flyvningen gikk dessuten fra en flyplass hvor Norwegian ikke har base for crew, og det må derfor stilles andre krav til selskapets umiddelbare tilgang på reservemannskap. Norwegian fraktet personale inn fra Oslo for å unngå kansellering, og passasjerene opplevde til slutt forsinkelse på cirka fem timer. Etter nemndas syn må sykdom blant personalet i dette tilfellet anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda mener at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

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)