

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

21.10.2014

Saksnummer

062/14F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Trondheim til Alicante via Sandefjord den 6. oktober 2013 kl. 17:30. DY5505 fra Sandefjord til Alicante ble forsinket med nesten fem timer.

Norwegian hevder avgangen ble forsinket som følge av sykdom blant crewet. Etter det klager kjenner til ble Norwegian gjort kjent med sykdomsfrafallet mer enn et døgn tidligere, og burde på den tiden ha greid å skaffe nytt crewmedlem.

Klager mener flyselskapene må ta høyde for sykdom hos mannskap, og ha reservemannskap tilgjengelig.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY5505 ble forsinket 4 timer og 54 minutter som følge av akutt sykdom blant besetning på tidligere avgang, Ålborg - Alicante den 5. oktober. Flyet måtte mellomlande i Amsterdam på vei fra Ålborg, og passasjerer og mannskap måtte overnatte der i påvente av ny styrmann. Dette medførte en forsinket ankomst Alicante - Sandefjord, og videre en forsinkelse på klagers avgang fra Sandefjord til Alicante.

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 unnlatelse av flyselskapet.

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flyvningen. En omstendighet som er utenfor Norwegians kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet. Norwegian kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 4 timer og 54 minutter.

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 flyet og mannskapet som var planlagt benyttet til flygningen måtte lande i Amsterdam dagen før pga. at styrmannen ble akutt syk. Flyet var da på vei til Alicante. Norwegian har ikke mannskapsbase i Amsterdam, og ny styrmann måtte flys ned. Dette kunne ikke skje før neste dag. Flyet måtte deretter fly til Alicante for å hente passasjer der. Flyet kom således forsinket til Torp, og avgangen fra Torp ble forsinket.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet har gjort det som var praktisk mulig for å avhjelpe problemene så snart som mulig. En må i denne sammenheng ta i betraktning at Norwegian hadde strandende passasjer i Amsterdam, passasjerer som ventet på å reise fra Alicante og passasjerer som skulle reise til Alicante. Etter nemndas vurdering var forsinkelsen fra Torp ikke til å unngå selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Olav Grøttland, SAS, Gøril Volden Berg, Widerøes 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.