

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

1016/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Bangkok til Bergen via Oslo 17. mars 2015 kl. 09:00 med DY7202. Denne flyvningen ble kansellert.

**Klager mener Norwegian lyver angående kanselleringen. Hun mener at det skyldes pilotstreiken og ikke akutt sykdom. Norwegian påberoper seg sykdom i Oslo. Norwegian har flere avganger fra Oslo til flere langdistansedestinasjoner. Driften kan ikke sies å være forsvarlig dersom man må kansellere avgangen hvis ett besetningsmedlem må melde forfall.**

På telefonen fra Bangkok fikk klager tilbud om å reise med Finnair to dager etter opprinnelig reisedag. Dette var ikke slik de ønsket å avslutte ferien. Under samtalen så ble det tatt opp at klager skulle få dekket sine ekstra kostnader til overnatting, transport, mat og drikke. Norwegian forklarte at det kunne de, men da innenfor rimelighetens grenser.

Klager har fylt ut webskjemaet til Norwegian for refusjon, det skal være sendt over for taxi, hotell og matutgifter. Da saken har tatt lang tid har det skapt vanskeligheter for klager å få utskrift fra Telenor.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter på kroner 3&nbsp;576.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 fra Bangkok til Oslo 17. mars 2015 ble kansellert. Dette skyldes at en av de ansatte i cockpiten var blitt syk samme dag, rett før flyet hadde avgang fra Oslo til Bangkok. Det var dessverre ikke mulig å få tak i et nytt besetningsmedlem da Norwegian ikke har reservepersonell for langdistanseflygninger i Oslo. Norwegian viser til fly informasjon i sitt brev hvor det står «CNL CREW, DY7202/17MAR15».

Alle passasjerer på denne flyvningen ble booket om til andre flyselskap og Norwegian stod for disse billettene.

Det ble også sendt ut sms til passasjerene for å holde de oppdatert.

Norwegian ønsker å refundere for mat, hotell, telefonsamtale, og transport på kr 3.576. De har bedt om klagers kontonummer for å kunne gjøre dette.

Norwegian forklarer at denne forsinkelsen lå utenfor deres kontroll og at de derfor ikke erstatte i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til Norwegian sitt 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 finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder utskrift av «flight-information» og «TIDY Production» (oversikt over hvilke flygninger det aktuelle fly var planlagt benyttet til), mest sannsynlig at kanselleringen skyldtes mannskapsmangel som følge av sykdom i Oslo på forutgående flygning. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Spørsmålet blir om Norwegian har gjort det som med rimelighet kan kreves for å unngå kanselleringen. Nemnda har i forbindelse med annen klage på samme flygning, sak 708/15F (FLYKN-2015-708), bedt Norwegian opplyse om hvor Norwegians mannskapsbase/reservecrewbase ligger, samt hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med. Norwegian har svart at deres crewbase for longhaul ligger i Bangkok. Nemnda legger det til grunn. Norwegian har ikke besvart spørsmålet om hvilken reservekapasitet Norwegian opererer med.

I dette tilfellet oppsto sykdommen om lag ett døgn før planlagt avgang fra Bangkok. Flyet sto da i Oslo, og reservemannskap måtte flys inn fra Bangkok. Med det store antall langdistanseflygninger Norwegian har fra Europa, er nemnda av den oppfatning at dette ikke er tilfredsstillende. Selv om det ikke kan forventes at et flyselskap har reservemannskap på alle flyplasser de opererer fra, er nemnda av den oppfatning at man med rimelighet må kunne forvente at selskapene innretter seg slik at de kan håndtere sykdom og annen personellmangel på vesentlig kortere tid enn dette. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Nemnda legger til grunn at Norwegian har erstattet klagers utgifter til hotell mv. i ventetiden.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap AS, Tove Husa Wiger, SAS Norge 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.*