

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved kansellering.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-03668

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes (KKN) til Oslo lufthavn (OSL) 2. april 2018 kl. 21.00. Flyvningen ble imidlertid kansellert, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro. Hun har også fremsatt krav om refusjon av sine utgifter til transport (kroner 100), mat (kroner 279), diverse hygieneartikler (kroner 135) og klær (kroner 469).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 ble forsinket med 30 timer. Forsinkelsen skyldtes at kapteinen ble syk. En annen kaptein ble fløyet inn fra Oslo neste dag, 3. april, med flyvning DY310. Denne flyvningen ble også forsinket og senere kansellert, da den ble omdirigert som følge av dårlige værforhold i Kirkenes.

Siden avgangen ble forsinket så sent på kvelden, mottok flyvningen et nytt rutenummer, DY8413, da det ikke er tillatt å bruke det samme rutenummeret neste dag. Passasjerene mottok forpleining i henhold til EU-forordningens regler, og det ble også satt opp en ekstra flyvning, DY8411. I dette tilfellet valgte passasjerer å bli booket om.

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 DY313 fra Kirkenes til Oslo 2. april 2018 ble kansellert.

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 personalet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet 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.

I dette tilfellet ble kapteinen syk om bord, og ny kaptein måtte flys inn fra Oslo. Også den nye kapteinen ble forsinket da flyvningen han kom med ble omdirigert som følge av værforholdene i Kirkenes. Nemnda legger til grunn at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, og at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Nemnda er av den oppfatning at klager som følge av dette ikke har krav på standardkompensasjon.

Det følger av forordningens artikkel 9 at passasjerene har krav på forpleining i ventetiden. Nemnda anbefaler derfor at Norwegian utbetaler til klager kroner 279 i refusjon for hennes utgifter til mat, og hygieneartikler til kroner 135.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager kroner 279 for sine utgifter til mat i ventetiden og kroner 135 i hygieneartikler.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)