

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av togbilletter ved forsinkelse.

Dato

31.10.2017

Saksnummer

2017-00134

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning D82801 fra Oslo lufthavn (OSL) til London - Gatwick (LGW) 3. september 2016 kl. 07.15. Flyvningen ble forsinket.

Klager hadde forhåndsbestilt togbilletter videre fra London, men forsinkelsen medførte at klager mistet denne avgangen. Klager måtte derfor kjøpe nye togbilletter for fire passasjerer til kroner 4 759. Hun har på denne bakgrunn fremsatt krav om refusjon av togbillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning D82801 fra Oslo lufthavn til London - Gatwick ble forsinket med to timer og tre minutter som følge av akutt sykdom blant kabinpersonalet. Rimelige tiltak ble foretatt umiddelbart, og Norwegian fikk posisjonert en ny kaptein for å operere avgangen. En forsinkelse var imidlertid ikke til å unngå.

Flyselskapene er unntatt fra sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004 i de tilfeller hvor forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått alle rimelige tiltak i denne forbindelse ble truffet. Norwegian anfører at sykdom blant besetningen er en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar. Selskapet anfører at sykdom blant besetningen også fritar selskapet for sitt ansvar etter luftfartsloven/Montrealkonvensjonen.

Norwegian avviser på ovennevnte bakgrunn klagers krav.

Nemnda bemerker

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. 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).

Da forsinkelsen i dette tilfellet var under tre timer, har klager ikke krav på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke klagers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nummer 1. Den sentrale internrettslige bestemmelsen om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

"Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem".

Årsaken til forsinkelsen var sykdom blant besetningen. Sykdom blant besetningen oppstår fra tid til annen, og 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.

I dette tilfellet ble ny kaptein posisjonert umiddelbart, og forsinkelsen ble begrenset til cirka to timer. Nemnda mener at forsinkelsen ikke ville vært mulig å unngå for Norwegian, selv om alle rimelige forholdsregler var truffet. Det foreligger derfor ikke ansvarsgrunnlag etter luftfartsloven § 10-20, og klager kan derfor ikke kreve sine utgifter til togbilletter dekket av Norwegian.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Josefin Rydberg (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)