

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforskriften § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0183/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra New York til Alicante via Oslo den 16. august 2014. DY7001 ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse til Alicante med avgang kl. 12:15. Klager ble booket om til neste avgang kl. 20:00.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av utgifter i ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7001 ble 1 time forsinket som følge av sykdom blant crewet. Det lyktes å få satt inn et nytt besetningsmedlem. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Norwegians kontroll. Klager mistet sin videreforbindelse, og ble booket om til neste ledige avgang. Passasjerene mottok care i tråd med forordningen.

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 ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden (ikke alkohol) mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra New York til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse.

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.

Norwegian har ikke fremlagt operasjonell log eller annen dokumentasjon som underbygger forklaringen om at forsinkelsen skyldtes sykdom. Det er følgelig ikke mulig å etterprøve Norwegians forklaring. Nemnda er av den oppfatning at Norwegian ikke har «godtgjort» at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatning. Eventuelle forpleiningsutgifter (mat, drikke) kommer i tillegg.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler 600 euro. Eventuelle forpleiningsutgifter kommer i tillegg.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.