

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

21.03.2019

Saksnummer

2018-02698

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund (AES) til Oslo lufthavn (OSL) 26. februar 2018. Flyvningen ble imidlertid forsinket med mer enn fem timer, og klager har på denne bakgrunn fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegians flyvning DY401 fra Ålesund til Oslo ble forsinket med fem timer og 17 minutter ved ankomst som følge av akutt sykdom blant personalet. Norwegian valgte å sende reservemannskap til Ålesund, da selskapet ikke har base der. En forsinkelse var imidlertid ikke til å unngå.

Akutt sykdom blant personalet er ikke en situasjon selskapet kunne forutsett eller unngått, og Norwegian satte i verk rimelige tiltak ved å kalle inn reservemannskap for å unngå kansellering.

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 DY401 fra Ålesund til Oslo ble forsinket med fem timer og 17 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom 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).

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.

Nemnda er av den oppfatning at sykdom i dette tilfellet oppstod plutselig og at det rammet en flyvning som skulle gå fra en annen flyplass enn der selskapet har base for kabinpersonale. Reservemannskap ble fløyet inn for å operere klagers flyvning. Nemnda er av den oppfatning at forsinkelsen var forårsaket av en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har dermed ikke krav på standardkompensasjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)