

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

0758/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 kl. 09:00 med DY7202. Avgangen ble kansellert. Klager fikk ikke tilbud om ombooking eller assistanse, han kom heller ikke gjennom på telefon til Norwegian. Han måtte selv booke om billetten til 19. mars på flyselskapets nettsider. Klager har fått refundert hotellutgifter, men ikke utgifter til mat, transport og telefon.

Klager mener sykdom blant crew ikke kan anses som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre kreves refusjon av utgifter i ventetiden, til sammen kroner 950.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 Bangkok - Oslo ble kansellert som følge av akutt sykdom blant besetningen på avgangen før, Oslo - Bangkok DY7201, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det var ikke mulig å få tak i reserve crew da Norwegian ikke har base for langdistanse i Oslo. Det er ikke et myndighetskrav å ha reservekapasitet på alle destinasjoner. Hendelsen var ekstraordinær. Man må regne med kø ved uregelmessigheter. Klager ble booket om til den 19. mars.

I de tilfeller hvor en uregelmessighet er forårsaket av en ekstraordinær omstendighet, er flyselskapet unntatt fra forpliktelse til å utbetale kompensasjon. I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5(3) skal et transporterende flyselskap ikke være pålagt å betale erstatning i samsvar med artikkel 7, dersom det kan godtgjøres at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Omstendigheter som er utenfor flyselskapets kontroll er hendelser som ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser være begrenset eller bortfalle i tilfeller der en hendelse er forårsaket av ekstraordinære

omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe i tilfeller med politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre flygingen, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det transporterende selskap.

Norwegian ønsker å refundere klagers utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Norwegians 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 legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert pga. sykdom. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse 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 denne forbindelse 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.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til bestemmelsesstedet. Klager sørget selv for omruting til to dager senere.

Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering. I tillegg skal passasjeren tilbys dekning av utgifter til to telefonsamtaler. Det synes som Norwegian ikke tilbød dette.

Norwegian har erstattet utgifter til hotell. Klager har videre krevd erstattet utgifter til mat med 700 kroner, transport med 150 kroner og telefon med 100 kroner. Disse utgiftene er ikke dokumentert. Telefonsamtalene var med Norwegian.

Nemnda finner det sannsynlig at klager ble påført utgifter i denne størrelsesorden og anbefaler at Norwegian erstatter disse.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers utgifter med ytterligere 950 kroner.

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.*