

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.01.2016

### Saksnummer

0353/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 med DY7202. Avgangen ble kansellert under 24 timer før avreise, og klager ankom bestemmelsesstedet mer enn 4 timer forsinket.

Klager mener sykdom blant crew ikke er å anse som ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

#### Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant crew, det vises til fremlagt dokumentasjon. Sykdom blant crew er ikke noe Norwegian kan forutse eller unngå. For å unngå store forsinkelser ble passasjerene booket om til andre flyselskap. Klager ble kostnadsfritt booket om til Thai Airways, og han ble informert per sms dagen før avreise. Klager mottok forpleining i tråd med gjeldende regler.

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 grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

#### 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 har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble kansellert grunnet plutselig oppstått sykdom. Det er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flertallet finner videre godtgjort at kanselleringen av klagers flygning ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.**

Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og flertallet finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat. Norwegian opplyser at de ikke har tilgjengelig personell ved OSL for langdistanseflyvninger. Mindretallet er derfor av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at de med rimelighet har gjort det som kan kreves for å unngå at mangel på mannskap skal føre til problemer med flyavviklingen. Mindretallet mener at det ikke er godtgjort at de har truffet rimelige tiltak for å unngå følgene av kanselleringen og er derfor av den oppfatning at passasjerene har krav på standarderstatning.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap 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.*