

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til buss og taxi grunnet forsinkelse.

Dato

12.07.2016

Saksnummer

1281/15F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reiset fra Bangkok til Oslo 20. august 2015 kl. 09:00 med DY7202. Denne flyvningen ble forsinket.

Norwegian oppgir i ettertid at forsinkelsen var på grunn av sykdom blant besetningen, men klager fikk beskjed om teknisk svikt på flyplassen.

Da klager ankom Oslo så var det siste flytoget dratt og måtte derfor benytte buss og taxi for å komme seg hjem. Totale utgifter ble på kroner 729.

Klager krever refusjon av utgiftene på kroner 729 på grunn av forsinkelsen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY7202 fra Bangkok til Oslo 20. august 2015 var forsinket med 8 timer og 36 minutter på grunn av akutt sykdom blant besetningen. Norwegian har crew base i Bangkok, men denne dagen hadde Norwegian 7 piloter, inkludert stand-by piloter, som var rapportert syke. Dette resulterte i at Norwegian ikke hadde noen flere på stand-by i Bangkok. Norwegian fikk sendt en pilot fra Stockholm og piloten måtte ha lovbestemt hvile før han kunne operere DY7202. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden i Bangkok.

Norwegian viser til sine betingelser for transport:

«Videreforbindelse med andre flyselskap eller annen transport. Norwegian tar ikke ansvar for videre forbindelser med andre flyselskap eller andre transportmidler, med mindre Norwegian er erstatningsansvarlig for tap av videre forbindelsen etter artikkel 10 i Generelle vilkår for befordringer.»

I henhold til dom C-402/07 i EU-domstolen (Sturgeon-dommen), er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under 3 timer eller 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.

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 godtgjøre 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.

Norwegian kan ikke tilby standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 eller utgifter til transport ved ankomst Oslo.

Det vises for øvrig til Norwegians brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med åtte timer og 36 minutter.

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 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 finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder utskrift av movement-log» mest sannsynlig at forsinkelsen skyldtes mannskapsmangel. Nemnda legger videre til grunn at flere piloter var syke denne dagen slik at det ikke var reservepersonell tilgjengelig. Dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemnda finner det videre godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning. Den gir av samme grunn heller ikke rett til erstatning for utgifter til videre transport, jf. luftfartsloven § 10-20.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

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 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.