

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

12.07.2016

### Saksnummer

0708/15F

### Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Bangkok til Oslo den 17. mars 2015 kl. 09:00 med DY7202. Avgangen ble kansellert. Klager ble booket om til neste avgang dagen etter og tok inn på hotell. Klager tok ikke vare på kvittering til hotell og transport fra og til flyplass, da ha var sikker på at han kom til å motta standarderstatning 600 euro per person.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre kreves to dagers tapt arbeidsfortjeneste for to personer.

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. Klager ble booket om til neste avgang dagen etter. Hendelsen var ekstraordinær.

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 til hotell og transport mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans 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 per person. Nemnda anbefaler at Norwegian utbetaler standarderstatningen.

Klager ble omrutet to dager senere. Norwegian pliktet i den foreliggende situasjon å tilby gratis måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotellinnkvartering. Det synes som Norwegian ikke tilbød dette.

Klager har rett til erstatning av utgifter til hotell og mat. Utgiftene må sannsynliggjøres. Klager opplyser at han ikke har tatt vare på kvitteringer. Nemnda vil anbefale at klager søker å sannsynliggjøre sitt tap på andre måter, f.eks. ved bankutskrift, nærmere opplysninger om

hvor han bodde, hva det kostet, forsøk på bekreftelse fra hotellet mv. De opplysninger som i dag foreligger i saken er ikke tilstrekkelige.

Eventuell tapt arbeidsfortjeneste vil inngå i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Norwegian utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Norwegian erstatter klagers utgifter til hotell mv. dersom slike utgifter sannsynliggjøres.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*