

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.11.2012

Saksnummer

283/12F

Tjenesteyter

Norwegian Air Shuttle ASA

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Barcelona til Oslo 2. april 2012 med DY1741 kl. 14:05. Flyet ble forsinket 12 timer og 50 minutter.

Norwegian hevder forsinkelsen skyldtes streik hos fransk trafikk kontroll, og at crewet gikk ut på arbeidstid. Klager mistenker at den kraftige forsinkelsen skyldtes råkjør av mannskap/ mannskapsmangel hos Norwegian. Crewet på DY1741 hadde startet arbeidsdagen kl. 05:00 samme morgen, og det ga derfor lite rom for normale forsinkelser. Norwegian visste om streiken i Frankrike, og burde planlagt bedre ut ifra dette.

Klager mener Norwegian kunne skaffet nytt crew fra Norge i løpet av de timene forsinkelsen varte, eller ha booket klager om til annet flyselskap.

Klager krever standarderstatning euro 400 per person, samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, kroner 4 000.

Norwegian har i det vesentlige anført:

DY1741 ble dessverre forsinket med 12 timer og 50 minutter da arbeidstiden til crewet gikk ut som følge av streik hos franske luftfartsmyndigheter. Hendelsen var utenfor Norwegians kontroll.

Norwegian hadde stand-by crew tilgjengelig denne dagen, men grunnet streik i Frankrike og snøbyger på noen av Norwegians destinasjoner, var det ikke flere stand-by crew tilgjengelig til å operere DY1741.

Norwegian avviser klagers påstand om råkjør av mannskap. Norwegian forholder seg til internasjonalt regelverk vedrørende sitt mannskaps arbeidstid.

Norwegian samarbeider ikke med andre flyselskap, og har derfor ikke mulighet til å booke passasjerer over til andre flyselskap.

I henhold til EU forordningen er flyselskapene unntatt fra videre kompensasjon dersom årsaken til forsinkelsen skyldes streik som påvirker driften til det transporterende selskap.

Forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

På grunnlag av ovennevnte kan Norwegian ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 12 timer og 50 minutter.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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).

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at forsinkelsen skyldtes at mannskapets maksimale arbeidstid ble oversteget som følge av streik hos franske luftfartsmyndigheter. Dette er etter nemndas vurdering å anse som en ekstraordinær omstendighet. Etter nemndas vurdering var det ikke mulig å unngå forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Av praktiske og økonomiske grunner er det begrenset hvor stort ekstramannskap flyselskapet kan ha tilgjengelig til enhver tid.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at kanselleringen ikke gir rett til standarderstatning etter forordningen.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Forsinkelsen medførte at klager ble påført tapt arbeidsfortjeneste. Norwegian er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Norwegian i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således heller ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Nemnda bemerker avslutningsvis at når flyselskapet med rimelighet forventer at en flygning vil bli forsinket i forhold til den planlagte avgangen med minst fem timer, skal det tilby passasjerene valget mellom refusjon av billettprisen eller returflygning snares mulig til det første avgangsstedet, jf. EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 8 nr. 1 bokstav a. Dersom klager hadde fått slik informasjon, hadde han selv hatt mulighet til å undersøke alternative transportmuligheter. Det kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger synes som om Norwegian ikke har tilbudt/informert klager om denne mulighet. Dette er kritikkverdig, men utløser etter nemndas vurdering ikke rett til kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.