

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00181

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok til Oslo den 20. august 2015 kl.09:00 med DY7202. Flyet ble forsinket, og klager landet på Gardermoen den 21. august kl. 01.15 i stedet for den 20. august kl. 16.:10. Klager måtte ta drosje hjem da det var midt på natten.

Klager krever kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, pålydende 600 euro per person, totalt 1200 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY7202 fra Bangkok til Oslo ble forsinket 8 timer og 36 minutter på grunn av akutt sykdom blant besetningen. Det er en crew base i Bangkok, men denne dagen var det syv piloter inkludert stand-by piloten, som var rapportert syke. Det ble derfor sendt en pilot fra Stockholm, men han måtte ha lovbestemt hvile før han kunne operere DY7202.

Alle berørte passasjerer mottok forpleining under ventetiden i Bangkok. Alternative omrutinger ble vurdert, men disse ville ikke ha forminsket forsinkelsen for passasjerene. Det var dessuten for få tilgjengelige billetter. Alt i tråd med EU-forordning 261/2004.

I henhold til dom C-402/07 i EU domstolen (Sturgeon), er flyselskap unntatt fra videre kompensasjon hvis forsinkelsen er under tre timer eller årsaken til forsinkelsen er ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll som forhindrer flygningen.

Videre viser Norwegian til EU-forordning 261/2004, hvor det lyder at luftfartsselskapenes forpliktelser bør 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.

Akutt sykdom blant besetningen er således en hendelse som er utenfor selskapets kontroll, ved at den ikke er forårsaket av en handling eller unnlatelse av flyselskapet.

Norwegian kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om standarserstatning i henhold til EU-forordningen 261/04.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 8 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

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 tidligere behandlet flere klager på denne flygningen. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger, herunder utskrift av logger 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 erstatning, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)
Monica Grimstad (Widerøe)