

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstatning av telefonutgifter grunnet forsinkelse.

Dato

28.11.2016

Saksnummer

2016-00224

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Bangkok til Oslo 15. oktober 2015 kl.09:00 med DY7202. Denne flyvningen ble forsinket da kapteinen ble syk.

Ved innsjekking på flyplassen så motto klager et ark hvor det fremgikk at kapteinen er syk og at flyvningen er utsatt /forsinket i 24 timer. Klager er av den oppfatning at syk kaptein ikke kvalifiserer til ekstraordinære omstendigheter.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordningen 261/2004 samt telefonsamtaler på kr 98,62.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DY 7202 fra Bangkok til Oslo 15. oktober 2015 ble forsinket med 15 timer og 47 minutter på grunn av akutt sykdom blant crew. Norwegian har crew base i Bangkok, men denne dagen hadde Norwegian to piloter, inkludert stand-by piloten, som var rapportert syke. Dette resulterte i at Norwegian ikke hadde noen flere på stand-by i Bangkok som kunne operere avgangen innenfor tidsfristen.

Berørte passasjerer mottok forpleining i ventetiden i Bangkok. Norwegian sendte ut sms så snart det viste seg at de ikke fikk satt inn stand-by på grunn av sykdom. Passasjerene ble informert om forsinkelsen, årsaken til forsinkelsen og mulighet til å få hotellovernatting.

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.

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 kan ikke imøtekomme klagers krav om EU kompensasjon, men de venter på kontoinformasjon for å etterkomme klagers krav om å få dekket telefonsamtalene.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 15 timer og 47 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 forsinkelser eller innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret. Bevisbyrden påligger flyselskapet. Det er således flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger en ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må også godtgjøre at forsinkelsen eller kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes sykdom hos så vel piloten som standbypiloten. Nemnda viser til Norwegians forklaring. Nemnda er av den oppfatning at dette må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand.

Flyselskapet må være forberedt på sykdom og må ha en beredskapsplan for å håndtere en slik situasjon. Beredskapsplanen må kunne ivareta normale situasjoner. Omfanget av planen, type personell, antall osv. vil være avhengig av flere forhold, bl.a. personalebasens størrelse og sammensetning, antall flygninger mv.

Norwegian har opplyst at Bangkok-basen er en av Norwegians mindre crew baser. Norwegian har ikke opplyst hvor mange som arbeider i basen eller sammensetningen av denne. Norwegian har heller ikke opplyst hvor mange flygninger de har daglig på Bangkok. Selskapet har heller ikke opplyst hvor mange flygninger de hadde på Bangkok den aktuelle dagen. En samlet nemnd er av den oppfatning at Norwegian burde ha opplyst saken bedre.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og flyselskapenes representanter, finner det på bakgrunn av en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flertallet viser til at det er en relativt liten base der erfaringen tilsa at én standbypilot er tilstrekkelig. Det ville etter flertallets vurdering være uforholdsmessig generelt å planlegge med en ekstra standbypilot for å kunne håndtere situasjoner der også standbypiloten er syk. Flertallet er følgelig av den oppfatning at forsinkelsen ikke gir rett til standarderstatning.

Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at Norwegian ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet viser til at Norwegian ikke har redegjort for antall flygninger på Bangkok. Det er således vanskelig å vurdere om én standbypilot er tilstrekkelig. Mindretallet mener følgelig at forsinkelsen gir rett til standarderstatning.

En samlet nemnd bemerker for øvrig at Norwegian har sagt seg villig til å refundere klagers telefonutgifter. Dersom utgiftene ikke er refundert, anbefales det gjort.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Tove Husa Wiger (SAS)

Monica Grimstad (Widerøe)