

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellert avgang på grunn av mangel på crew.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01111

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge skulle reise med WF516 den 8. januar 2020 fra Bergen kl. 17.05 og ankomme Molde kl. 18.00. Flyvningen ble kansellert som følge av mangel på crew. De ble ombooket til Molde via Oslo med SAS. De ankom Molde med en forsinkelse på mer enn tre timer.

Klager krever 250 euro pr. person i standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers fly kom fra Haugesund til Bergen som WF506 og skulle gå fra Bergen til Molde som WF516. Rett før avgang kl. 15.58 fra Haugesund meldte styrmannen seg syk. Etter ankomst Bergen gikk han derfor av. Det ble forsøkt å skaffe ny styrmann uten hell. Dette var såpass nær avgangstiden fra Bergen at det uansett ville ført til en større forsinkelse. Crew om blir kalt ut har krav på 90 minutters utkalling og 45 minutter innsjekk, totalt 2 timer og 15 minutter. Det var ingen igjen på stand by crew i Bergen på grunn av en rekke hendelser og Widerøe fikk heller ingen respons på sms da de forsøkte å skaffe crew.

Kanselleringen av WF516 skyldtes plutselig oppstått sykdom hos et besetningsmedlem og Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Widerøe har opplyst at kanselleringen av WF516 skyldtes at styrmannen meldte seg syk rett før avgang på innkommende flyvning til Bergen og derfor måtte gå av i Bergen da han ikke kunne fly videre til Molde.

Sykdom blant besetningen kan være en 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.

Widerøe har fremlagt trafikkloggen som viser at styrmannen meldte seg syk rett før avgang på foregående flyvning fra Haugesund til Bergen. Widerøe har forklart og lagt ved dokumentasjon på at alt av stand by crew var brukt opp. Det er ikke noe krav om at flyselskapene har full bemanning på alle flyplasser til enhver tid for å ta høyde for forsinkelser eller kanselleringer.

Nemnda legger på bakgrunn av dette til grunn at selskapet har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)