

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

28.05.2014

### Saksnummer

892/13F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Stavanger til Kristiansund via Bergen 1. november 2013 kl. 17:50.

Da klager ankom Bergen, ble han informert om at WF576 fra Bergen til Kristiansund var kansellert. Klager ble booket om via Oslo og ankom 2 timer og 20 minutter senere enn opprinnelig reiseplan.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til gjeldende regler.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF576 ble kansellert som følge av mangel på crew, som en konsekvens av en tidligere teknisk kansellering. 1. november 2013 var det planlagt med nok crew på standby i forhold til dagens behov. Hendelsen er derfor å anses som ekstraordinær. Det vises til fremlagt log.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken til uregelmessigheten ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Ved kansellering kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller bli booket om til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### 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.

Mangel på mannskap kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Mangel på mannskap oppstår fra tid til annen.

Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig mannskapsmangel. Mannskapsmangel 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 opplyst at mannskapsmangelen var en konsekvens av en tidligere teknisk kansellering. Widerøe har ikke gitt noen opplysninger om denne kanselleringen, og selskapet har følgelig ikke godtgjort at den derpå følgende mannskapsmangel skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordningen på 250 euro.

Nemnda bemerker for øvrig at en i denne saken heller ikke kan se at Widerøe har godtgjort at det var nødvendig å kansellere flygningen fra Bergen til Kristiansund.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler er standarderstatning på 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

*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.*