

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.06.2020

Saksnummer

2019-03141

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Kirkenes til Oslo via Tromsø den 7. juni 2019. Planlagt avgangstid fra Kirkenes var kl. 08.07, og planlagt ankomst Oslo kl. 12.10.

WF972 fra Kirkenes til Tromsø ble kansellert. Klager ble booket om til WF915 og SK4423. Han ankom Oslo kl. 18.15.

Basert på kanselleringen og derav klagers forsinkede ankomst er det fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyet klager skulle ta starter ut fra Tromsø kl. 06.00, går Finnmarkskysten rundt og stopper i Vadsø og går direkte tilbake til Tromsø.

Kapteinen ringte på natten og meldte seg "not fit". Flyselskapet har lav terskel for at crew skal kunne melde seg not fit for flight. Dette handler om at en ikke har hode og kropp med seg til å utføre en jobb der det kreves at man er "på" hele tiden.

Når noen melder seg syk på natt kan en ringe og kalle ut de som har tidlig standby når deres standby starter, ellers har en ikke lov til å ringe crew utenom på natten. I dette tilfellet var den kapteinen som hadde tidlig standby allerede brukt på en annen flyvning.

Kunden ble booket om til WF915 som landet 12.59 i Tromsø og videre på SK4423 til Oslo.

Nemnda bemerker

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

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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

I denne saken er det ikke tale om et normalt sykdomstilfelle, men at kapteinen har meldt seg "unfit for flight" om natten før en morgenflyvning. En melding om at man anser seg uegnet til å fly kan ha mange og ulikeartede årsaker; blant annet lite søvn, eller andre fysiske eller psykiske hindringer. Slik nemnda forstår det er ikke besetningen forpliktet til å oppgi grunnen til at de melder seg unfit til flyselskapet. Samtidig er sikkerhetsmessige hensyn til hinder for at selskapet kan overpøve en «unfit for flight»-melding.

Nemndas sak 2018-03091 gjaldt et tilfelle der personalet meldte seg unfit på grunn av utmattelse som følge av for lang arbeidsdag. I den saken fant nemnda flertall at selskapet måtte være ansvarlig for at personalets planlagte arbeidsdag ikke medførte at personalet av den grunn meldte seg unfit. Det er ingen holdepunkter for at meldingen skyldtes utmattelse som følge av lang arbeidsdag, eller andre forhold selskapet er nærmest til å bære risikoen for.

En situasjon som nevnt ovenfor vil etter omstendighetene kunne bli regnet som en ekstraordinær omstendighet. I saken her har imidlertid ikke Widerøe godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe har kun vedlagt en hendelsesrapport som viser at kapteinen for flyvningen meldte seg unfit. Det er verken lagt frem noen beredskapsplan for dagen, eller noen logg som viser hvilke konkrete prioriteringer som ble gjort før flyvningen ble kansellert.

Nemnda anbefaler på ovenstående grunnlag at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)