

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00529

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Lakselv til Tromsø den 21. februar 2017 kl 06.35 med WF683. Kvelden i forveien kl 21.14 ble klager informert om at flyet var kansellert grunnet sykdom blant crewet. Klager ble booket om til neste avgang kl 12.30. Han gikk glipp av første del av et arrangement han skulle delta på i Tromsø.

Klageren krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av mat og drikke i ventetiden.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF683 ble kansellert som følge av sykdom blant crewet. Det vises til fremlagte logger. Widerøe hadde i utgangspunktet nok personell på stand-by, men med 6 fraværende grunnet sykdom og velferdspermisjon måtte flyselskapet kansellere denne avgangen.

Ved kansellering kan passasjerene velge å enten avbryte reisen mot full refusjon eller ombooking. Klageren valgte sistnevnte.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe ønsker å refundere klagerens utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt og 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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - finner at flyselskapet Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klageren derfor ikke har krav på standarderstatning:

Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at tre medlemmer av cabinpersonellet meldte seg syk dagen før avgangen fra Lakselv til Tromsø (WF 683), at tre andre allerede var i velferdspermisjon, og at det ble sendt ut forgjeves forespørsel om noen kunne arbeide på fritiden. Etter flertallets syn er det ikke rimelig å pålegge selskapet å ha ekstra mannskap i beredskap i Lakselv eller ta den økonomiske risikoen ved å ikke å ha det.

Mindretallet - forbrukernes representanter - kan ikke se at Widerøe har sannsynliggjort at sykdom blant besetningen utgjorde en ekstraordinæromstendighet som ikke kunne vært unngått:

Selv om et sykefravær på 12,5% kan virke høyt, er det ikke opplyst hva som er normalt sykefravær. Til dette kommer at deler av fraværet skyldtes velferdspermisjoner, noe som Widerøe antas å ha vært kjent på forhånd. Widerøe har heller ikke redegjort for hva slags beredskapsplan de hadde, utover at den var "ok".

Mindretallet mener dessuten at flyselskapet står nærmest til å bære risikoen ved at det har innrettet seg slik at det ikke har mannskap i beredskap i Lakselv.

Widerøe har tilbudt å refundere klagerens dokumenterte utgifter i ventetiden. Dersom utgiftene ikke er refundert, anbefaler en samlet nemnd at det gjøres.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav om standarderstatning, men anbefaler at Widerøe erstatter klagerens dokumenterte utgifter i ventetiden.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)