

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.03.2018

Saksnummer

2017-00678

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Vadsø til Oslo via Kirkenes den 16. mars 2017 kl 18.42 med ankomst Oslo kl 22.40. WF984 fra Vadsø til Kirkenes ble kansellert under to timer før avgang. Det ble satt opp busstransport fra Vadsø til Kirkenes kl 17.30, klager rakk ikke denne. Han ble booket om til dagen etter.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF984 ble kansellert som følge av høyt sykefravær denne dagen. Fire av seksten piloter meldte seg syke, dette utgjør 25 %. Det ble kjøpt inn to piloter på fri, men flyselskapet greide ikke å dekke alle fire. Widerøe viser til fremlagt dokumentasjon.

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

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

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 rett nok 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.

Nemnda 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 fire av 16 piloter meldte seg syke denne dagen. Flyselskapet greide å hente inn to piloter på fri, men greide ikke å dekke alle fire, blant annet Vadsø - Kirkenes (WF 984). Etter nemndas syn har flyselskapet gjort hva det kunne for å innhente mannskap så langt det lot seg gjøre, for å dekke et relativt høyt sykefravær på 25 %. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)