

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av kansellering.

### Dato

20.11.2010

### Saksnummer

55/10F

### Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om erstatning på grunn av kansellering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Honningsvåg til Tromsø 22. februar 2010 med WF933. Avgangen ble kansellert på grunn av akutt sykdom blant mannskapet på flyet.

Klager har ingen mulighet å sjekke om dette stemmer og stiller også spørsmål om de ikke har ekstra personell eller omruting av fly som en mulighet til å løse slike situasjoner. Klager viser til at det virker som Widerøe har valgt den enkleste og rimeligste løsningen uten at nødvendigvis kundens interesse er ivaretatt. Ut fra dette krever han standard EU kompensasjon.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringen på WF933 ble forårsaket av mannskapsmangel på grunn av sykdom som oppstod akutt og ikke kunne forutses. Det utbetales ikke kompensasjon i henhold til EU forordningen i slike tilfeller.

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg: Følgkostnader til forpleining og/eller transport vil vurderes i hvert enkelt tilfelle før refusjon, kun mot kvitteringer. Klager har i dette tilfellet fått, i helhet, sin billett dekket av reisebyrået. Widerøe avviser klagers krav om erstatning ifølge EU forordningen.

### 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.

Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger en ekstraordinær omstendighet. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Akutt sykdom hos flypersonalet kan være en ekstraordinær omstendighet som gjør det nødvendig å kansellere en flygning.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger godtgjort at det forelå en ekstraordinær situasjon, og at kanselleringen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har således ikke rett til erstatning etter EU Forordningen.

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*