

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0255/15F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Tromsø til Båtsfjord via Vardø den 8. februar 2015. WF986 ble 30 minutter forsinket. Da klager ankom Vardø fikk han opplyst at videreforbindelsen med WF977 var kansellert som følge av crew. Klager ble booket om og ankom Båtsfjord dagen etter ca. 15 timer forsinket.

Klager stiller kritisk til at Widerøe kansellerer flyet selv om han som eneste passasjer skulle fra Vardø til Båtsfjord.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøe har i det vesentlige anført:

WF977 ble kansellert som følge av mangel på crew. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

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

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

Widerøe ønsker å refundere klagers utgifter til hotell, mat og transport til og fra hotellet, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

### Nemnda bemerker:

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Mangel på mannskapet 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 mangel på mannskap. 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 ikke opplyst hvorfor de manglet mannskap. Nemnda er av den oppfatning at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Kanselleringen gir følgelig rett til standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*