

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1143/15F

### Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap ASA

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo - Ørsta Volda 28. desember 2014 kl. 22:10 med WF185 (ankomst kl. 23:18). Denne flyvningen ble kansellert og klager ble booket om til den 29. desember med ankomst kl. 13:00. Det ble mottatt mat, drikke, overnatting og transport i forbindelse med kanselleringen.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Widerøes Flyveselskap ASA har i det vesentlige anført:

Kansellering av flyvningen var ekstraordinær, dette da det var mangel på kabinansatte, noe som skjedde uforutsett. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Når en flyvning kanselleres og det er ekstraordinært har passasjerene følgende valg:

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøe sitt brev.

### 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.

Mangel på kabinansatte kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom og andre uforutsette hendelser skjer fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av slike situasjoner. Mangel på kabinansatte 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. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en ekstraordinær

omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Widerøe har fremlagt en bemanningsplan som etter nemndas vurdering tilsynelatende fremstår som tilfredsstillende. Widerøe har imidlertid ikke dokumentert hva som var utløsende faktor i dette tilfelle. De har heller ikke gitt noen forklaring på hvorfor det ikke var kabinansatte tilgjengelig for å operere WF 185, hva reservepersonellet ble benyttet til mv. Widerøe har følgelig etter nemndas mening ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler standarderstatningen.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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.*