

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

13.03.2018

### Saksnummer

2017-00833

### Tjenesteytere

Widerøe

#### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Leknes til Alta via Bodø og Tromsø den 13. februar 2017 kl 06.10. WF827 fra Leknes til Bodø ble kansellert, og klager ble booket om til ny avgang kl. 17.30. Klager ankom endelig bestemmelsessted 11 timer og 43 minutter senere enn opprinnelig ruteplan.

Klager hadde opprinnelig fullpris billett i C-klasse, mens hans nye billett var lavpris klasse ME. Klager stiller seg kritisk til dette og krever refusjon av mellomlegget av prisen på billett i klasse C og i klasse ME på denne strekningen.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for kanselleringen, samt refusjon for nedgraderingen.

#### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF827 ble kansellert som følge av plutselig sykdom blant flere av Widerøes piloter den 12. februar. Tilsammen 12 ansatte meldte seg syke og all stand-by personell var brukt opp. Meldingen om at piloten som skulle operere WF827 også var syk kom inn etter kl 22.00, det tidspunktet hvor det ikke lenger er tillatt å kontakte crew per telefon med spørsmål om de kan jobbe. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking. Klager valgte sistnevnte.

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

Klager ble booket om til høyeste ledige prisklasse som var ME. Skulle han ha blitt booket om til prisklasse C måtte han ha ventet til neste ledige fly med C-klasse ledig.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerkar**

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 12 piloter meldte seg syke denne dagen, og at alt reservecrew var brukt opp. På det tidspunktet piloten til WF827 meldte fra om sykefravær, etter kl. 22.00, var det i henhold til Widerøes regler for sent å kontakte crew per telefon. Etter nemndas syn har flyselskapet gjort hva det kunne for å innhente mannskap så langt det lot seg gjøre. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Klager krever refusjon av prisdifferanse mellom C-klasse billett og ME-klasse billett. Nemnda forstår det slik at det ikke finnes ulike klasser hos Widerøe, som f.eks. businessklasse og førsteklasse etc, men at det her er snakk om priskategorier som bestemmes av hvor fullt flyet er eller andre kommersielle forhold.

Selskapet opplyser at det ble booket om til høyest tilgjengelig bookingklasse. Da det ikke var C-klasse ledig, ble det booket i ME. Nemnda er av den oppfatning at selskapet har gjort det det var forpliktet til og ikke blir ansvarlig utover dette.

### **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)

