

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse. Mangel på personale.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03115

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Widerøes flyvning WF540 fra Stavanger (SVG) til Bergen (BGO) 21. juli 2018 kl. 09.05, og videre med WF456 fra Bergen til Ålesund (AES) kl. 10.10. Flyvningen fra Stavanger til Bergen ble utsatt til kl. 10.40, og dette medførte at klager ikke ville rukket flyet videre til Ålesund. Han ba om å bli booket om til Ørsta/Volda, og dette gjorde at han kom hjem cirka seks timer senere enn planlagt.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde billetter med Widerøes flyvning WF540 fra Stavanger til Bergen 21. juli 2018. Denne maskinen hadde en forsinkelse ut fra Stavanger på 84 minutter, i påvente av WF436 fra Kristiansand.

Årsaken til at WF436 var forsinket denne dagen var at de manglet personale, og måtte vente på personalet som kom med WF302 fra København. Alternativet til denne forsinkelsen var at flyvningen hadde blitt kansellert. Opprinnelig skulle personalet ha en lang pause i Bergen før de skulle fly WF414, men de ble omdisponert til å fly WF436 for å unngå kansellering.

På bakgrunn av det ovennevnte har Widerøe avvist klagers krav om standardkompensasjon. Widerøe har tidligere imøtekommet klagers krav om refusjon av båtletter.

Nemnda bemerker

Widerøes flyvning WF540 fra Stavanger til Bergen 21. juli 2018 ble forsinket med 84 minutter, og klager mistet følgelig sin videreforbindelse til Ålesund samme dag. Nemnda

legger til grunn at klager ble booket om til Ørsta/Volda, og selv sørget for bakketransport derfra. Han ankom sin endelige destinasjon cirka seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Forsinkelsen på klagers flyvning skyldtes etter det opplyste at forutgående flyvning, WF436 fra Kristiansand, ble forsinket som følge av mangel på personale. Nemnda har i en rekke tilfeller kommet til at mangel på personale kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand, men i disse tilfellene har det blitt utdypet hva som var den bakenforliggende årsaken til personalmangel, som for eksempel sykdom eller at personalet stod "værfast" på en annen flyplass. I dette tilfellet har Widerøe kun forklart at forsinkelsen skyldtes personalmangel, noe som i seg selv, etter nemndas syn, ikke utgjør en ekstraordinær omstendighet.

Nemnda finner at Widerøe ikke har dokumentert at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og anbefaler at selskapet utbetaler standardkompensasjon til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe utbetaler til klager standardkompensasjon på 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)