

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon for tapt hotellovernatting som følge av kansellering.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-01685

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 7. januar 2019 skulle klager reise med WF166 fra Ørsta/Volda til Oslo. Klager skulle ankomme Oslo kl. 22.40. Kl. 17.48 fikk imidlertid klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Klager ble omrutet til WF148, med avgang kl. 10.25 dagen etter. Klager ankom Oslo kl. 11.25, over 12 timer forsinket.

Klager anfører at sykdom er noe selskapene må ta høyde for, og det vises i den forbindelse til praksis fra Transportklagenemnda. Klager peker på at for at en hendelse skal regnes som ekstraordinær må den for det første ikke på grunn av sin karakter eller opprinnelig være en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og for den andre må den ligge utenfor selskapets faktiske kontroll.

Sykdom hos mannskapet er utvilsomt en del av flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse, og det ligger innenfor selskapets faktiske kontroll å redusere konsekvensene av dette. Klager viser i den forbindelse til sak nr. 2016-00345.

Klager anfører videre at det vil medføre en betydelig svekkelse av forbrukervernet dersom flyselskapet skal fritas for ansvar for ansattes sykdom, fordi selskapene i så fall ikke vil ha noe insentiv til å utarbeide en beredskapsplan.

Klager opplyser at hun ikke fikk informasjon om rettighetene sine ved kanselleringen før etter at hun hadde klaget til Widerøe.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon for tapt hotellovernatting i Oslo (695 kroner).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den aktuelle dagen opplevde Widerøe et uvanlig høyt sykefravær blant mannskapet på Widerøes baser på Østlandet. Den aktuelle flyvningen betjenes av mannskap fra Widerøes base i Oslo. Det var beregnet en nødvendig tilgang på fem personer i standby på basen i Oslo. Widerøe hadde én ekstra person i standby i tillegg til dette.

Som følge av et unormalt høyt antall hendelser den aktuelle dagen, var alt standby-mannskap tatt i bruk i løpet av dagen, slik at Widerøe ikke hadde noe mannskap igjen i standby til å dekke den aktuelle flyvningen. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Klagers krav kan således ikke imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må 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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Widerøe anfører at de opplevde et uvanlig høyt sykefravær blant mannskapet på basene på Østlandet den aktuelle dagen. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon som viser at de hadde beregnet besetning i standby i Oslo den aktuelle dagen, og at de hadde én person ekstra som kunne brukes. Nemnda finner at Widerøe har dokumentert at det var et unormalt antall sykdomstilfeller den aktuelle dagen, og at kanselleringen dermed må anses å skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den aktuelle flyvningen skulle ha funnet sted om kvelden, og Widerøe omrutet klager til en flyvning morgenen etter. Det må i denne situasjonen anses for innen rimelig tid.

Nemnda mener etter dette at det ikke er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Klager har i tillegg fremsatt krav om refusjon for tapt hotellovernatting. Nemnda mener at flyselskapet heller ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen for at klager ikke har rett til standarderstatning. Nemnda mener flyselskapet har godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)