

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellert flyvning.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01939

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde en billett for reise med SAS fra Oslo til Tromsø og videre med Widerøe fra Tromsø til Lakselv den 28. februar 2020. Flyvningen fra Tromsø med WF958 kl. 22.40 ble kansellert på grunn av akutt sykdom hos styrmannen. Klager ble omrutet til WF1958 kl. 09.30 neste dag og ankom Lakselv kl. 10.20 med en forsinkelse på 10 timer og 50 minutter. Klager mottok ikke matkupong og krever utgifter til mat og drikke i ventetiden refundert med kr. 530.

Kunden kan ikke belastes for manglende organisering av bemanning eller beredskapsvakter med tanke på sykdom. Dette skal og kan flyselskapet ha kontroll på. Klager hadde i perioden 29. januar til 1. mars 2020 tre flyvninger Lakselv - Oslo til en totalpris på kr. 16800. Alle disse tre flyreisene hadde kanselleringer. Man bør kunne forvente at tjenesten blir levert til denne prisen. Klager har forståelse for at kanselleringer kan skje, spesielt på vinteren, men Widerøe kansellerer altfor ofte og det går utover passasjerene både praktisk og økonomisk.

Klager stiller spørsmål ved hvorfor Widerøe ikke har reservecrew i Kirkenes og dessuten så har de tilstrekkelig reservecrew, men de er lokalisert i Tromsø. Det at det ikke finnes en standbybase i Kirkenes kan ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter og ved stadig færre slike baser, så vil dette bli et økende problem for de reisende. I sitt svar til Transportklagenemnda sier flyselskapet at de har hatt behov for 4 flybesetninger og at tilgangen var på 6. I svaret til klager hevdet selskapet at reservedekningen var brukt opp. Klager viser til at det i EU-forordning nr. 261/2004 punkt 14 eksemplifiseres omstendigheter for ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Slike omstendigheter kan særlig inntreffe ved politisk ustabilitet, værforhold som gjør det umulig å gjennomføre vedkommende flyging, sikkerhetsrisiko, uforutsette mangler ved flysikkerheten og streiker som påvirker driften til det utførende luftfartsselskap. Akutt sykdom er ikke oppført som en slik omstendighet.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 for forsinket ankomst til Lakselv, samt refusjon av utgifter til forpleining i ventetiden på kr. 530.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF958 ble kansellert på grunn av akutt sykdom. Det vises til flyvningens logg og at det var planlagt med 6 flybesetninger i standby, mens behovet var på 4. Det var derfor planlagt med nok. Styrmann til WF958 ble akutt syk på flyvningen i forkant og måtte gå av i Kirkenes. Hele besetningent ble derfor stående i Kirkenes, da de ikke kan fly videre uten styrmann. Det ble gjort forsøk på å skaffe helt ny besetning i Tromsø (kaptein, styrmann og kabin), men dette lot seg ikke løse så sent på kvelden. Det er heller ingen mulighet så sent å få sendt en styrmann til Kirkenes. Det ble derfor satt opp en ekstra flyvning, WF1958, fra Tromsø til Lakselv neste morgen kl 0930 som klager fikk være med på. Når det gjelder utlegg til mat er det overført kr 150 som standard beløp til klagers kontonummer.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes 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 i 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.

Nemnda har kommet til at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flyvningen skulle gå sent om kvelden, kl. 22.40. Widerøe har lagt frem informasjon fra flyets logg om kanselleringen som skyldtes at fly og besetning som skulle operere klagers flyvning ble stående fast i Kirkenes etter at styrmannen ble akutt syk. Dette flyet skulle gått videre til Tromsø og derfra videre som WF958 til Lakselv. Widerøe har fremlagt dokumentasjon for at de hadde planlagt med tilstrekkelig antall flybesetninger i reserve, men har forklart at det ikke ville være mulig å hente inn en ny styrmann til Kirkenes så sent på kvelden.

Klager har anført at Widerøe burde hatt en standby base i Kirkenes og at med stadig færre baser vil bli et økende problem for de reisende. Transportklagenemnda skal behandle tvister mellom passasjerer og tjenesteytere på luftfartslovgivningens virkeområde, jf. Transportklagenemndforskriften §§ 1-3 og 1-4. Det ligger utenfor

nemndas mandat å ta stilling til antall baser og organiseringen av disse innenfor finansieringen av Widerøes drift i Norge.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at kanselleringen av klagers flyvning ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har følgelig ikke krav på standarderstatning for kanselleringen av WF958 den 28. februar 2020.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren blir booket om til en flyavgang neste dag, har passasjeren rett på hotellovernatting, transport mellom flyplassen og hotellet, og rett på å få dekket rimelige utgifter til mat og alkoholfri drikke i ventetiden, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Klager har lagt frem dokumentasjon på at han selv måtte dekke mat og drikke i ventetiden med kr. 530. Nemnda anbefaler at Widerøe dekker dette med kr. 185, etter fratrekk av allerede utbetalt refusjon på kr 150, alkoholholdig drikke og tips.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe refunderer klagers resterende utgift til mat i ventetiden med kr. 185.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)