

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-00978

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Kristiansund til Stavanger via Trondheim den 1. september 2018. Avgang fra Kristiansund var planlagt kl. 12:30, med ankomst i Stavanger kl. 16:45. Widerøes flyvning WF568 fra Kristiansund til Trondheim kl. 12:30 ble kansellert. Reisefølget ble ombooket til ny avgang neste dag, med ankomst i Stavanger kl. 18:20.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro per person, til sammen 750 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF568 skulle opereres av besetningsmedlemmer med Bergen-base. Besetning fra Oslo kunne også bli benyttet. Lørdag den 1. september 2018 var det beregnet tilgang på fire standby-besetningsmedlemmer på Bergen-basen og fire på Oslo-basen.

På grunn av at det var tale om akutt sykdom, og hendelsen ikke oppstod på en av Widerøe sine basestasjoner, var det dessverre ikke mulig å få frem reservemannskap i tide for å operere klagers flyvning. Klagers flyvning ble med dette kansellert.

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 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 har fremlagt kopi av sin operative logg som viser at WF568 ble kansellert som en følge av manglende besetning pga Ad-Hoc sykdom. Widerøe har videre dokumentert at de hadde planlagt tilstrekkelig med standby-besetning denne dagen. Widerøe har imidlertid ikke base i Kristiansund, og rakk derfor ikke å få frem besetning i tide til å fly WF568. Nemndas flertall - leder og bransjemedlemmene - er av den oppfatning at hendelsen var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at selskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at sykdomstilfellet oppstod så plutselig at det ikke var mulig å iverksette tiltak. Mindretallet viser til at loggen som redegjør for hendelsen, ikke dokumenterer på hvilket tidspunkt selskapet ble klar over sykdomstilfellet. Etter mindretallets syn bør derfor klager få medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)