

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

15.12.2017

Saksnummer

2017-00583

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise fra Leknes til Bodø den 13. februar 2017 kl 06.10 med WF827. Fra Bodø skulle klageren videre på separat billett til Gdansk via Oslo. Avgangen fra Leknes ble kansellert slik at klageren mistet sin videreforbindelse. Hun måtte kjøpe ny billett til kroner 1 059.

Klageren mener at sykdom blant crew ikke er å anse som ekstraordinære omstendigheter, men forhold knyttet til normal drift av flyselskapet.

Klageren krever standarderstatning 250 euro, samt refusjon av ny billett kroner 1 059.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF827 ble kansellert som følge av sykdom blant crewet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Kl 01.45 den 13. februar mottok Widerøe melding om sykdom hos et crewmedlem. Det var da allerede rapportert om fem sykdomstilfeller blant første offiserene, samt syv sykdomstilfeller blant kapteinene, det var derfor ingen igjen på stand-by listene. Det er heller ikke tillatt å kontakte crew som ikke står på stand-by listen etter kl 22.00.

Ved kansellering kan passasjerer enten velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking. Klageren valgte sistnevnte.

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

Nemnda bemerker

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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at Widerøe har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Widerøe har fremlagt en logg som viser at kanselleringen skyldtes mangel på crew. Nemnda betviler ikke opplysningene om de rapporterte sykdomstilfellene per kl 0145 13.02.2017. Nemnda betviler heller ikke at det ikke var noen igjen på stand-by listene på dette tidspunktet og at fristen for å kontakte crew som ikke sto på stand-by listen, var utløpt. Kanselleringen var da heller ikke til å unngå.

Klageren har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Mindretallet - forbrukernes representanter - kan ikke se at selskapet har dokumentert at det forelå sykefravær utover det normale og har heller ikke informert om hvilken beredskapsplan de hadde. Mindretallet kan derfor ikke se at selskapet har sannsynliggjort at det forelå ekstraordinære omstendigheter som følge av sykdom eller at kanselleringen ikke kunne vært unngått. Mindretallet mener derfor at klageren har krav på standarderstatning.

Klager har i tillegg fremsatt krav om erstatning for kjøp av nye tilslutningsbilletter fra Bodø til Gdansk. Etter nemndas praksis er flyselskap ansvarlige for påregnelig tap som følge av ruteendringer/kanselleringer enten selskapene har forsøkt å begrense dette ansvaret i vilkårene sine eller ikke, jf FLYKN-2012-232, FLYKN-2015-1171 og FLYKN-2016-627. I dette tilfellet måtte klager kjøpe nye tilslutningsbilletter som følge av kanselleringen. Etter mindretallets syn er dette et påregnelig tap som selskapet må være ansvarlig for å dekke.

Vedtak

Transportklagenemnda -fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)