

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02632

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ørsta Volda til Oslo den 24. september 2017 kl 10.25 med WF148. Flyet ble kansellert, og klager ble fraktet med buss til Ålesund og fløyet derfra til endelig bestemmelsessted.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Piloten som skulle fly WF148 ble akutt syk om morgenen den 24. september. Operasjonssentralen fikk melding om dette kl 07.50, Widerøe hadde ingen mulighet til å erstatte ham da flyselskapet ikke har standby crew i Ørsta Volda.

Ved kansellering kan passasjerene velge enten ombooking eller kansellering av reisen mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Widerøe mener hendelsen er ekstraordinær og kan ikke imøtekomme klagers brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning 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.

Flyselskapet Widerøe anfører at WF926 ble kansellert grunnet sykdom blant crewet. Det er imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon på dette. Etter flertallets syn - lederen og forbrukerrepresentantene - har selskapet dermed ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Mindretallet - bransjens representanter - er av en annen oppfatning:

Mindretallet anser at flyselskapet har vedlagt tilstrekkelig dokumentasjon på at kanselleringen er ekstraordinær og ikke kompensasjonsberettiget.

Etter flertallets syn har klager rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)