

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-02307

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Den 23. april 2019 skulle klager reise med WF747 fra Trondheim til Mosjøen med planlagt avgang fra Trondheim kl. 08.15 og ankomst i Mosjøen kl. 09.05. Flyvningen ble imidlertid kansellert samme dag. Klager ble omrutet til WF751 med avgang fra Trondheim samme dag, kl. 15.40. Klager ankom Mosjøen kl. 16.30, mer enn syv timer forsinket.

Klager anfører at omstendighetene ikke er ekstraordinære og krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvning WF747 opereres av besetning fra Widerøes base i Bodø. Det var beregnet en nødvendig tilgang på fire personer i standby på basen i Bodø den aktuelle dagen. Widerøe hadde imidlertid seks personer i standby, noe som er to personer mer enn beregnet behov.

Det oppsto akutt sykdom, og siden denne hendelsen ikke oppsto på en av Widerøes besetningsbaser, klarte ikke Widerøe å fremskaffe reservebesetning i tide til å operere den aktuelle flyvningen. Det vises til fremlagt dokumentasjon på besetning i standby samt kopi av operativ logg.

Klagers krav kan 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 har fremlagt dokumentasjon som viser at det oppsto akutt sykdom hos et medlem av besetningen som skulle fly fra Rørvik for å betjene flyvningen WF747. Widerøe har også fremlagt dokumentasjon som viser at de hadde reservebesetning i standby i Bodø. Widerøe har ikke base i Rørvik, og etter nemndas syn er det ikke rimelig å kreve at selskapet har ekstra besetning i beredskap der. Flyselskapet fattet tiltak i det aktuelle tilfellet ved å omrute klager til en ny flyvning med ankomst på bestemmelsesstedet samme dag.

Nemnda finner etter dette at Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klageren derfor ikke har krav på standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)