

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

09.04.2019

### Saksnummer

2018-01520

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Florø den 8. februar 2018 kl 20.00 med WF128. Flyet ble kansellert, og klager fikk tilbud om nattbuss eller fly til Førde med bakketransport derfra dagen etter. Klager valgte nattbuss da dette ville medføre tidligere ankomst.

Klager anser ikke mangel på crew som en ekstraordinær omstendighet.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 8. februar 2018 hadde Widerøe uvanlig høyt sykefravær på sine baser på Østlandet.

WF128 skulle opereres av crew fra Widerøes Oslo-base, men crew fra Torp kan også benyttes. Det var beregnet en nødvendig tilgang på 7 stykker i Stand-by på Widerøes Oslo-base og 5 på Torp. På Torp hadde flyselskapet 4 ekstra utover dette, og i Oslo 2 ekstra, altså total Stand-by i Oslo og på Torp var 18 stykker.

Grunnet uvanlig mange hendelser denne dagen var alt stand-by personell brukt opp i løpet av dagen, og Widerøe hadde da dessverre ingen til å dekke opp denne flygningen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe har refundert klagers ubenyttede flybillett, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### 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.

Nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - finner at flyselskapet Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon med forklaring som viser at det var mangel på crew og at reservecrew var brukt opp. Nemnda mener derfor det ikke er grunnlag for standarderstatning.

Mindretallet - forbrukerrepresentantene - er av en annen oppfatning:

Ut fra dokumentasjonen som er lagt fram, så mener mindretallet at Widerøe fortsatt hadde henholdsvis 4 og 2 stk i standby å ta av den aktuelle dagen. Dagene i forveien var det derimot så mange som meldte seg syke at de brukte opp beredskapen sin. Mindretallet kan derfor ikke se at Widerøe har dokumentert at stand-by personellet ble brukt opp den aktuelle dagen, slik de anfører.

Flertallet anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)