

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

14.06.2020

### Saksnummer

2019-02109

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Gøteborg med WF326 den 11. april 2019 kl. 08:25. Denne flyvningen ble kansellert rett før avgang. Klager fikk ingen alternative ruter før etter tre timer.

Klager har på grunnlag av dette fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 250 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe viser til at det ble innrapportert sykdom på crew kl. 07:45 på morgenen. Det var da kun 40 minutter før planlagt avgang så det var dessverre ikke mulig å få inn reserve-crew i tide til å kunne avvikle avgangen.

Widerøe booket om klager til neste tilgjengelige avgang den 11. april WF328 kl. 11:30.

Selskapet viser til sin crew-logg og sin operative logg som bekrefter denne ekstraordinære hendelsen.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### 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. Samtidig er sykdom hos besetningen noe som erfaringsmessig 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 sannsynliggjort at det ble meldt inn sykdom hos besetningsmedlem 40 minutter før avgang, og har anført at det da var for liten tid til å få inn reserve-crew på flyvningen. Flyselskapet har imidlertid ikke redegjort eller forklart noe om hvilken beredskapsplan flyselskapet hadde den aktuelle dagen for å håndtere mulig sykdom, f.eks. i form av standbycrew. Flyvningen gikk fra Gardermoen hvor selskapet har base.

På denne bakgrunn finner nemnda at flyselskapet ikke har tilstrekkelig godtgjort at sykdommen var en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at klager får medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)