

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av ekstrautgifter grunnet kansellering.

Dato

16.06.2020

Saksnummer

2019-02769

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Tromsø til Lakselv den 15. mai 2019 med Widerøe sin flyvning WF956. Planlagt avgang fra Tromsø var kl. 17.00, med ankomst Lakselv kl. 17.50.

Flyet ble kansellert. Klager ble booket om til ny avgang kl. 22.40, med ankomst Lakselv kl. 23.30 (WF958).

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager viser til at Widerøe kunne planlagt bedre. I tillegg kreves det dekket matutgifter som oversteg utdelt matkupong (104 kroner) og ekstra parkeringsutgift på 160 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kabinansatt gikk av på grunn av sykdom kort tid før avgang. WF956 hadde planlagt avgangstid kl. 17.00, maskin fra ANX/Andenes landet kl. 16.26.

Widerøe viser til sin tabell hvor som viser at tilgang og behov på kabinansatte i Tromsø var tilfredsstillende den 15. mai 2019. Dessverre var disse brukt opp og Widerøe hadde derfor ikke standby til denne ad-hoc turen.

Det ble sendt ut melding til de som hadde fri i håp om at noen hadde mulighet til å ta denne flyvingen. Det var det dessverre ikke.

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. 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.

Nemnda er i dette tilfellet av den oppfatning at hendelsen utgjør en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Widerøe har lagt frem en beredskapsplan, som viser at det var satt opp kabinansatte på standby den aktuelle dagen. Flyselskapet har imidlertid forklart at den kabinansatte som skulle jobbe på WF956 gikk av med sykdom kort tid før avgang. Flyselskapets hendeshåndtering beskriver at det ble sendt ut meldinger til kabinansatte som hadde fri, uten respons. Klager ble booket om til ny avgang sent på kvelden samme dag.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har krav på standarderstatning for kanselleringen av WF956 den 15. mai 2019.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5. punkt 1 bokstav b) jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a) skal klager ved kansellering tilbys forpleining i form av mat og drikke i ventetiden. Maten og drikken som tilbys skal stå i rimelig forhold til ventetiden. Dette gjelder uavhengig av årsaken til kanselleringen. Klagers flyvning skulle egentlig ha gått kl. 17.00. Med omrutingen fikk klager ny avgangstid kl. 22.40. Klager har oppgitt at hun fikk en matkupong på 150 kroner. Flyselskapet skal i henhold til forordningen dekke matutgifter som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager kjøpte en middag og en stor kaffe. Nemnda mener klager bør få dekket disse utgiftene. Det legges vekt på at forsinkelsen oppstod på ettermiddagen.

Klager har videre krevd dekket forhøyede kostnader til parkering på Lakselv lufthavn. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen. Nemnda mener at flyselskapet heller ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning. Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler mellomlegget på 104 kroner for matutgifter i ventetiden.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)
Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)