

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

05.06.2018

### Saksnummer

2017-02362

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim til Brønnøysund den 6. juni 2017 kl 08.20 med WF707 med retur påfølgende dag. WF707 ble kansellert, og det ble satt opp buss på strekningen. Klager valgte å avbryte reisen da hun grunnet bussturens varighet ville gå glipp av møtene som var satt opp den dagen med kunder.

Klager mener mangel på crew ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun kompensasjon for møtene hun måtte utebli fra, og tiden hun brukte på å omrokkere planer og på andre administrative forhold.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF707 ble kansellert grunnet akutt sykdom blant crewet som ble meldt inn om natten. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Samtlige fire kapteiner på standby var allerede kalt ut på annen produksjon.

Ved kansellering kan passasjerene velge ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon. Klager valgte sistnevnte.

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

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### 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.

WF707 ble kansellert grunnet akutt sykdom blant crewet som ble meldt inn om natten. Selskapet hadde opprinnelig en kaptein på tidlig-standby denne dagen, men han var allerede kalt ut på annen produksjon.

Sykdom oppstår ofte om natten og er noe et flyselskap må forvente at skjer fra tid til annen. Etter nemndas syn har ikke selskapet dokumentert at det hadde en god nok beredskap for håndtering av påregnelig sykdom den aktuelle dagen når det ikke fantes en stand-by som kunne tilkalles ved akutt sykdom.

Nemnda anser etter dette ikke sykdomsforfallet som en ekstraordinær omstendighet som ikke som kunne vært unngått om alle rimelige tiltak hadde vært truffet.

Nemnda anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning 250 euro.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning 250 euro.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)