

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Dato

15.06.2020

Saksnummer

2019-04042

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager sin sønn (10 år) skulle reise alene fra Bergen til Aberdeen den 28. juli 2019 med Widerøe sin flyvning WF398 kl. 17.25. Flyvningen ble kansellert grunnet manglende besetning.

Klager sine foreldre hadde reist fra Edinburgh til Aberdeen for å hente barnet, og var allerede på plass på flyplassen da flyet ble kansellert. Klager sin sønn sov hjemme, og ble booket om til et fly tidlig neste morgen. Klager sine foreldre bodde imidlertid på hotell i Aberdeen, da det var langt å kjøre tilbake til Edinburgh. Ettersom klager sin sønn ikke benyttet noe overnatting, anfører klager at det er rimelig at Widerøe dekker matkostnader og hotell for klager sine foreldre i ventetiden.

Klager opplever Widerøe sitt avslag som en ansvarsfraskrivelse. Det skal ikke gå ut over passasjerene at flyselskapet ikke har mannskap tilgjengelig i Bergen. Dette må anses som en økonomisk spekulasjon fra selskapet sin side. Klager snakket i tillegg med Widerøe-ansatte i Bergen, som sa at de absolutt hadde rett på kompensasjon.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. I tillegg er det fremsatt krav om at Widerøe dekker mat og hotell i Aberdeen for klager sine foreldre.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF398 hadde planlagt avgangstid kl. 17.25. Innsjekk for crew var kl. 15.55. Begge besetningsmedlemmene ringte og meldte seg "not fit for flight". Dette må anses som ad hoc. Widerøe vil aldri stille spørsmål vedrørende besetning som melder seg "unfit". Dette er et sikkerhetsaspekt, og når crew melder seg "unfit" blir de umiddelbart tatt ut av programmet.

Da dette skjedde ad hoc var det umulig å fremskaffe nytt crew på så kort varsel. Klager ble booket om til neste ledige flyvning den 29. juli kl. 08.00.

Nemnda bemerkar

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.

Widerøe har opplyst at kanselleringen av WF398 skyldtes at begge flyvningens kabinpersonale telefonisk meldte seg "unfit for flight" kort tid før flyvningen.

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 innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Kanselleringen i saken her skyldtes ikke et «normalt» sykdomstilfelle, men at begge kabinpersonale meldte seg "unfit for flight". En melding om at man anser seg uegnet til å fly kan ha mange og ulikeartede årsaker; blant annet lite søvn, eller andre fysiske eller psykiske hindringer. Slik nemnda forstår det er ikke besetningen forpliktet til å oppgi grunnen til at de melder seg unfit til flyselskapet. Samtidig er sikkerhetsmessige hensyn til hinder for at selskapet kan overprøve en «unfit for flight»-melding.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at det var disponibelt seks besetningsmedlemmer på standby denne dagen i Bergen, på grunnlag av et planlagt behov på fire. I tillegg hadde selskapet totalt fem på standby i Sandefjord på grunnlag av et planlagt behov på fire, som man hadde kunnet omdisponert også til Bergen med tilstrekkelig varsel. Den operasjonelle loggen viser imidlertid at alt planlagt standby – personale både i Bergen og i Sandefjord var disponert til andre flyvninger da de to meldte seg unfit.

Nemndas sak 2018-03091 gjaldt et tilfelle der personalet meldte seg unfit på grunn av utmattelse som følge av for lang arbeidsdag. I den saken fant nemndas flertall at selskapet måtte være ansvarlig for at personalets planlagte arbeidsdag ikke medførte at personalet av den grunn meldte seg unfit. I saken her meldte begge kabinpersonale seg unfit telefonisk før innsjekk ca kl 17.00. Det er ingen holdepunkter for at meldingen skyldtes utmattelse som følge av lang arbeidsdag, eller andre forhold selskapet er nærmest til å bære risikoen for.

Nemnda finner at selskapets beredskapsplan her tok tilstrekkelig høyde for påregnelig sykdom, og at kanselleringen av WF398 skyldtes en situasjon utenfor flyselskapet sin kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe

booket klager om til første ledige flyvning kl. 08.00 neste dag. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis standarderstatning.

Klager har også fremsatt krav om dekning av hotell/mat for de som skulle hente barnet i Aberdeen (klager sine foreldre).

Et slikt krav er ikke dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004, som etter artikkel 12 nr 1 ikke begrenser klagers rett til erstatning på annet grunnlag. Den sentrale bestemmelsen om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

«Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem.

Basert på vurderingen ovenfor finner nemnda at selskapet her hadde tatt alle rimelige forholdsregler, og at klager heller ikke har krav på erstatning for hotell og mat for de som skulle møte barnet i Aberdeen.

Nemnda har behandlet sak nr. 3643, 3686, 3834, 4042 og 4238, som alle gjelder kanselleringen av WF398, samlet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)