

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.02.2018

Saksnummer

2017-00710

Tjenesteytere

Widerøe

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Hammerfest via Tromsø den 20. mars 2017 kl 08.00. WF940 fra Tromsø til Hammerfest med avgang kl 10.20 ble kansellert, og klager ble booket om til fly samme dag kl 16.35.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF940 ble kansellert grunnet akutt sykdom blant crew, det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe fikk melding om sykefraværet 18 minutter før avgang. Uansett hvor mange flyselskapet hadde hatt som standby crew ville flyet uansett blitt minimum to timer forsinket, da det tar tid å tilkalle standby crew og få disse klare til å fly. Widerøe hadde ikke annet valg enn å kansellere avgangen.

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

Ved kanselleringer kan passasjerer velge å avbryte reisen mot returreise og refusjon, eller ombooking samt forpleining. Klager valgte sistnevnte.

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 imidlertid 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.

Widerøe anfører at flyselskapet måtte kansellere avgangen da det ville ta tid (minst to timer) å skaffe reservemannskap. Nemnda legger til grunn at klager opprinnelig skulle reise kl 10.20, og at han grunnet kanselleringen ble booket om til neste avgang kl 16.35. Flertallet - forbrukerrepresentantene og leder - kan ikke se at flyselskapet har dokumentert hvorfor reservemannskap ikke ble tilkalt. En forsinkelse på 2-3 timer ville fått klager hjem på et tidligere tidspunkt. Flertallet mener derfor at det er grunnlag for standarderstatning med 250 euro.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - mener at akutt sykdom anses som et ekstraordinært tilfelle, og flyselskapene skal derfor være unntatt fra å betale kompensasjon ved forsinkelser/kanselleringer i henhold til art 5. Akutt sykdom oppstod i dette tilfellet like før avgang. Kravet til rimelige tiltak flyselskapet må gjøre, bør ses i lys av hva som rimelig kan forventes av et flyselskap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klageren med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)