

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.10.2017

Saksnummer

2017-00120

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende skulle reise fra Sandnessjøen til Manchester via Trondheim og Oslo den 24. november 2016 kl 06.13. Kl 05.40 på avreisedagen mottok klager beskjed om at flight WF701 fra Sandnessjøen til Trondheim var kansellert grunnet sykdom blant crewet.

Klager ble booket om til samme fly dagen etter, han mistet en forhåndsbetalt fotballkamp og en natt på forhåndsbetalt hotell.

Klager ble ikke informert om sine rettigheter.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt refusjon av tapt døgn på hotell og to billetter til fotballkamp, kroner 3 500.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF701 ble kansellert som følge av sykdom blant crew, og fordi personen som stod på stand-by ikke var mulig å få tak i grunnet problemer med hennes telefon. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var 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.

Slik nemnda har ikke flyselskapet Widerøe godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand:

Widerøe har lagt frem dokumentasjon for at flyselskapet hadde ledig standby-crew til å dekke opp sykdomsfraværet på flygningen til klageren og reisefølget (til sammen 2 personer); Widerøe måtte kansellere fordi flyselskapet ikke fikk tak i standby-crewet før kl 1130 fordi det var noe galt med telefonen hennes. Det er ikke gitt noen nærmere forklaring på hva som var galt med telefonen og hvorfor standby-crewet ikke kunne gjøre seg tilgjengelig på annen måte. Nemnda mener derfor at det er grunnlag for standarderstatning med 400 euro per person.

Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap som følge av kanselleringen.

Forordningen har ingen særlig regel om dekning av utgifter til forhåndsbetalt og ubenyttet hotell, fotballkamp eller liknende. Slike tap må dekkes gjennom standarderstatningen så langt den rekker. Hvis det foreligger tap som overstiger standarderstatningen, kan dette tapet søkes dekket på annet grunnlag enn forordningen, jf artikkel 12.

Siden tapet knyttet til forhåndsbetalt og ubenyttet hotell og fotballkamp, er oppgitt å være 3 500 kroner og således under 2 ganger 400 euro, må dette tapet anses dekket av standarderstatningen. Det er derfor ikke nødvendig for nemnda å se på om tapet kan kreves dekket på annet grunnlag.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klageren med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)