

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00639

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til Bergen via Tromsø den 14. juli 2016. WF909 fra Hammerfest til Tromsø ble like før avgang kansellert, og klager ble booket om via Oslo med overnatting på Gardermoen.

Klager mener sykdom blant crew ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF909 ble kansellert som følge av akutt sykdom blant crewet, det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe har til en hver tid stand-by crew stående klar. I enkelte tilfeller kan det oppstå så mange uforutsette hendelser, at det ikke er flere av stand-by crewet å ta av.

Ved kansellering kan passasjerene velge mellom ombooking og forpleining, eller kansellering mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, 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.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - finner at flyselskapet Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og at klageren derfor ikke har krav på standarderstatning:

Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at et medlem av cabinpersonellet meldte seg syk kort tid før avgangen for flygningen fra Tromsø til Hammerfest (WF 908), at 3 andre med base i Tromsø allerede var syke, og at det ble sendt ut forgjeves forespørsel om noen kunne arbeide på fritiden. Etter flertallets syn er det ikke rimelig å pålegge selskapet å ha ekstra mannskap i beredskap i Hammerfest eller ta den økonomiske ved å ikke å ha det.

Mindretallet - forbrukernes representanter - har forståelse for at flyselskapet har valgt å ikke ha mannskap i beredskap i Hammerfest. Når selskapet har valgt å innrette seg på en slik måte, er det likevel nærmest til å bære risikoen for situasjonen som oppstå. Mindretallet viser til at flyet uansett ville blitt kansellert med ekstra mannskap fra Tromsø fordi crewet i Hammerfest ville gått ut på arbeidstid.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)