

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av forsinket ankomst etter kansellert reise.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01860

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde billett med Widerøe for reise den 28. februar 2020 fra Kirkenes med WF919 kl. 21.05 og med planlagt ankomst Tromsø kl. 22.20. Rett før avgangstid på avreisedagen fikk klager beskjed om at flyvningen ble kansellert som følge av sykdom i flyets besetning. Klager ble omrutet til avreise neste dag kl. 11.55 fra Kirkenes og ankom Tromsø kl. 13.35 med en forsinkelse på 15 timer og 15 minutter.

Klager krever erstatning for forsinkelsen med 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Styrmann på innkommende flyvning til Kirkenes ble akutt syk og måtte gå av i Kirkenes. WF919 fra Kirkenes til Tromsø måtte derfor kanselleres.. Dette var siste flyet denne dagen og klager ble overført til reise neste dag med WF973.

Når det oppstår akutt sykdom inn til Kirkenes så sent på kvelden, har Widerøe dessverre ingen mulighet til å få ny styrmann opp til Kirkenes for å fortsette flyvningen. Dette både på grunn av mangel på fligheter opp til Kirkenes og fordi resterende crew ville gått ut på arbeidstid. Passasjerene fikk overnatting og fly neste dag.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Sykdom blant besetningen kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom i 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 uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret

Nemnda har kommet til at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Flyvningen skulle gå sent om kvelden, kl. 21.05. Widerøe har lagt frem informasjon fra flyets logg om kanselleringen og hva som ble gjort for å omrute passasjerene som skulle til Tromsø. Videre er det forklart at det ikke ville være mulig å hente inn en ny styrmann til Kirkenes så sent på kvelden og at besetningen for øvrig ville gå ut på arbeidstid om man skulle vente på ny styrmann.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke har krav på standarderstatning for kanselleringen av WF919 den 28. februar 2020.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)