

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering og omruting.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-03209

Tjenesteytere

Widerøe

Emirates

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt 7 personer) skulle reise fra Kristiansand til Denpasar via København og Doha den 31. mai 2019. Første flyvningen med WF278 kl. 19:40 ble kansellert på grunn av mangel på besetning, og klager med følge ble booket om til dagen etter med SK214 kl. 11:40. Fra København ble klager booket om til EK160, men da de skulle stige ombord fikk de beskjed om at de nye billettene de hadde fått ikke var gyldige. De tok kontakt med SAS og fikk nye billetter med QR176 og videre med QR962. Reisefølget ankom Denpasar 2. juni 2019 kl. 17:30 mot opprinnelig 1. juni 23:10.

Reisefølget har på dette grunnlag fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro per person, totalt 4200 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe har anført:

Den 31. mai 2019 kansellerte Widerøe sin flyvning fra Kristiansand til København på grunn av akutt sykdom på sin besetning. Widerøe har ikke besetningsbase i Kristiansand og fikk da ikke tak i ny styrmann til å operere denne ruten.

Det vises til logg hvor avgangen har base fra Sandefjord Torp Lufthavn. Det vises også til at de hadde nok i forhold til planlagt reservebesetning.

Widerøe kan ikke forklare hvorfor klager ikke fikk reist videre med Emirates i København. Widerøe viser til fremlagt kopi av klagers bookinghistorie samt et bilde av bestillingen med forklaring.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Emirates har anført:

Flyvningen EK160 fra Oslo til Dubai 1. juni 2019 hadde ingen forsinkelse. Emirates forklarer at det var ikke på deres rute det oppstod sykdom på besetningen på. Bevisbyrden for spørsmål om og når passasjeren har blitt informert om kanselleringen av flygningen skal hvile hos det opererende flyselskap.

Ombookingen som ble gjort var ikke fullført og dette resulterte i at klager ikke kom med flyvningen til Emirates.

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.

Nemnda finner at flyselskapet Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Flyselskapet har lagt frem dokumentasjon for at et medlem av kabinpersonalet meldte seg syk like før avgang, og at reservemannskap ikke var tilgjengelig da Widerøe ikke har base i Kristiansand.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Klageren valgte omruting snarest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b), og ble booket om med Emirates via Dubai. Billettene var imidlertid ikke i orden ved ankomst Gardermoen, og klager med reisefølge fikk ikke sjekket inn. Klager ble på nytt booket om med Qatar Airways via Doha påfølgende dag. Spørsmålet for nemnda er om selskapet oppfylte sin plikt til å omrute klager "snarest mulig".

Widerøe har forklart at klagers bestilling var i orden og skrevet om korrekt. Nemnda har mottatt en ufullstendig bookinghistorie som ikke viser at billettene ble skrevet om korrekt av Widerøe. Videre har nemnda mottatt en utskrift av ruten klager endte opp

med å reise på, samt en forklaring fra Widerøe om bestillingsnummer NIULS2 var i orden og skrevet om korrekt. Dette er et ukjent bestillingsnummer for nemnda, klagers bestillingsnummer var S8N65G.

Nemnda kan ikke se at Widerøe har dokumentert at klager ble ombooket snarest mulig. Dette gir ikke grunnlag for standarderstatning etter forordningen, men eventuelt erstatning for annet økonomisk tap den sene omrutingen forårsaket. Klager har imidlertid ikke fremsatt noe krav om erstatning for lidt økonomisk tap.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)