

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

01.09.2017

Saksnummer

2016-01250

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tromsø til Mehamn via Hammerfest den 24. november 2016 kl 18.45. I Hammerfest fikk klager beskjed om at flight WF934 til Mehamn med avgang kl 21.53 var kansellert.

Klager ble booket om til dagen etter og innlosjert på hotell. Han fikk dekket mat med kroner 200 og transport til og fra flyplassen. Klager ankom bestemmelsesstedet 14 timer forsinket.

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

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF934 ble kansellert grunnet mangel på crew som følge av plutselig sykdom, det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe hadde en grei standby dekning, men med hele 7 syke denne dagen var ikke kanselleringer var til å unngå.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking. Klager valgte sistnevnte.

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.

Nemnda mener at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet:

Widerøe har rett nok fremlagt en logg som viser at kanselleringen skyldtes mangel på crew. Nemnda betviler ikke opplysningen om at det var så mange som 7 syke blant "stand by"-crewet denne dagen. Nemnda savner imidlertid en forklaring på hva som var grunnen til at flyet fra Hammerfest til Mehamn ble kansellert 24.11. på grunn av sykdom hos crew den 25.11., altså dagen etter.

Flertallet - lederen og forbrukernes representanter - savner også opplysninger om normalt sykefravær og beredskap.

Klageren har etter dette rett til standarderstatning med 250 euro.

Vedtak

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

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)