

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

05.06.2020

Saksnummer

2019-04236

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Aberdeen den 20. september 2019 med Widerøes flyvning WF392.

Flyvningen ble kansellert under 30 minutter før avgang. Klager ble ombooket. Ankomst ble over seks timer senere enn planlagt. Klager har fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kapteinen meldte seg syk 30 minutter før avgang fra Torp. Når en kaller inn ny besetning har de 1 time og 30 minutters utkallingstid, og 45 minutters innsjekkingstid. Forsinkelsen ville blitt betydelig og påvirket resten av dagen. Widerøe fikk tak i en kaptein som kunne fly neste flyvning etter WF392/393, men ikke kunne fly WF392/393.

Klager ble ombooket samme dag. Han landet 17.09, ca. syv timer etter oppsatt rutetid.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes 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 hos besetningen oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Ved klagesaker vil det ofte være naturlig at beredskapsplanen legges frem for nemnda. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller på et slikt tidspunkt eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet for å unngå uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

I dette tilfellet er det dokumentert at kapteinen som skulle fly klagers flyvning meldte seg syk svært kort tid før avgang. Det er videre dokumentert at Widerøe forsøkte å finne en erstatning for kapteinen, men at dette ikke lot seg gjøre på så kort tid. Flyvningen ble kansellert, og klager ble booket om til nye flyvninger samme dag.

Etter nemndas syn har Widerøe dokumentert at det forelå en ekstraordinær situasjon som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda har særlig lagt vekt på at hendelsen oppstod plutselig og veldig kort tid før avgang, og videre at Widerøe forsøkte, uten hell, å finne en som kunne erstatte kapteinen på angjeldende flyvning. Nemnda kan basert på dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)