

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

30.01.2017

### Saksnummer

2016-00270

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kirkenes til Vadsø 24. februar 2016 kl. 20:35 med WF957. Det ble informert om at denne flyvningen ble kansellert på grunn av mangel på crew. Klager ble ikke informert om sine rettigheter. Klager mottok alternativ transport og var først fremme i Vadsø ca. kl. 23:00.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kanselleringen fra Kirkenes til Vadsø er ikke kompensasjonsberettiget da uregelmessigheten oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet så var det mangel på crew som oppsto uforutsett og utenfor Widerøes kontroll.

Når kansellering oppstår og årsaken er ekstraordinær, har passasjerene følgende valg.

- Passasjene kan velge ombooking samt forpleining. Forpleiningen består av mat/drikke, hotell, transport til/fra hotell, dersom dette er aktuelt.
- Passasjerene kan velge refusjon og returreise dersom reisen ønskes avbrutt. I tillegg forpleining.

Widerøe har lagt med dokumentasjon på Traffic & Flight Information Plan og logg fra Crew Dispatch som viser denne ekstraordinære kanselleringen.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klagerens fly fra Tromsø til Vadsø 24.02.2016 kl 2035 ble kansellert på grunn av mangel på besetning som følge av sykdom. Han krever nå standarderstatning med 250 euro.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes 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 slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos besetningen oppstår imidlertid fra tid til annen. Flyselskapet må derfor være forberedt på og ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Nemnda forutsetter at selskapene innretter seg slik at de kan håndtere sykdom på kort tid. 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.

Widerøe har opplyst at kanselleringen skyldtes at kapteinen ble plutselig syk. Selskapet har videre opplyst at de "til enhver tid" har "en viss mengde med stand by crew stående" på deres baser, men at de ikke hadde noen klar i dette tilfellet. Widerøe har også fremlagt en log som viser at flyet ble kansellert på grunn av mangel på crew, og at selskapet forsøkte å finne annen kaptein fra det fikk rapport om sykdommen kl 1344.

Enten kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet eller ikke, finner nemnda etter en samlet vurdering at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak hadde vært truffet. Det er ikke gitt opplysninger om størrelsen av Widerøes reservecrew og hvor dette befant seg. Det er heller ingen opplysninger om hva reservecrewet var opptatt med.

Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)