

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter
grunnet forsinkelse som følge av mangel på crew.

Dato

16.02.2021

Saksnummer

2020-01483

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bodø til Bergen den 13. mars 2020 kl 08.10 ankomst kl 09.45 med WF611. Avgangen ble forsinket mer enn fem timer.

Klager stiller seg kritisk til at hun ikke mottok forpleining fra Widerøe. Da hun var ute og reiste noen dager senere mottok hun forpleining fra det respektive flyselskap.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt kroner 573 (kroner 529 + kroner 44) i refusjon for utgifter til mat på Bodø lufthavn.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF611 ble forsinket og landet i Bergen kl 15.47 grunnet uventet frafall av crew som følge av karanteneregler i forbindelse med covid-19 pandemien.

Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

Widerøe har utbetalt 15 euro til klager for forpleining, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Sykdom blant besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Sykdom oppstår imidlertid 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.

I EU-kommisjonens veileder om covid-19 punkt 3.4 kommet det frem at kansellering for å ivareta "the health of the crew" kan anses å være en ekstraordinær omstendighet.

Widerøe anfører at flyselskapet måtte kansellere avganger på grunn av frafall av besetningsmedlemmer grunnet karanteneregler som følge av Covid-19 pandemien.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, forbrukerrepresentantene og lederen, mener at Widerøe verken har forklart hvorfor klagers flyvning ble forsinket eller dokumentert dette konkret. Dokumentasjonen som er vedlagt er generell. Flyselskapet har fremlagt dokumentasjon på hva slags informasjon som skulle gis på SMS til passasjerer som fikk sin flyvning kansellert som følge av karantenereglene. Flertallet kan ikke se at selskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager har etter nemndas syn derfor krav på standardkompensasjon på 250 euro.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at det er sannsynlig at forsinkelsen skyldes den plutselige mangel på besetning for å betjene flyvningen grunnet restriksjoner som ble innført dagen før. Forsinkelsen skyldtes derfor en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til mat og drikke i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var "nødvendige, passende og rimelige" ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at forpleiningsutgiftene i dette tilfellet skal fastsettes til 300 kroner.

Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler 300 kroner til klager, eventuelt fratrullet allerede utbetalt beløp til forpleining.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Widerøe betaler standarderstatning med 250 euro til klager, samt utbetaler 300 kroner i forpleining, eventuelt fratrukket allerede utbetalt beløp.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)