

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.06.2020

### Saksnummer

2019-04238

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Aberdeen med Widerøe sin flyvning WF398 den 28. juli 2019. Planlagt avgangstid var kl. 17.25. Flyet ble kansellert da det ikke fantes crew til å bemanne flyvningen.

Basert på ovenstående har klager fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Søndag den 28. juli 2019 opplevde Widerøe et unormalt høyt sykefravær blant besetningen på deres baser i Sør-Norge. Den aktuelle avgangen bruker Widerøe to cabin crew (CC). Den aktuelle avgangen WF398 mellom Bergen lufthavn og Aberdeen lufthavn har avgangstid fra Bergen kl. 17:25.

Et utklipp fra flyselskapet sin operasjonelle logg viser til at 2 av 2 i kabinen ble akutt syke rett før avgang. Dette ble meldt inn til Widerøe kl. 17:00, kun 25 minutter før avgangstid.

Denne avgangen flys med besetning fra Bergensbasen, og Widerøe hadde den aktuelle dagen planlagt med seks ekstra besetningsmedlemmer for kabinen. I noen tilfeller der en i god tid får sykemeldingen, kan en bruke besetning fra Sandefjord-basen. Også der hadde Widerøe planlagt med fem ekstra besetningsmedlemmer.

På grunn av et uvanlig høyt sykefravær ble alle besetningsmedlemmer brukt i løpet av dagen, både i Bergen og Sandefjord. Dessverre hadde Widerøe ikke annet valg enn å kansellere avgangen. Widerøe viser til oversikt over stand-by crew.

Passasjerer ble ombooket til første mulige avgang kl. 08:00 påfølgende dag. Passasjerer mottok forpleining under kanselleringen og ble innkvartert på hotell i Bergen.

Med tanke på det høye sykefraværet og tidsaspektet mener Widerøe at dette kvalifiserer til ekstraordinære omstendigheter i tråd med Artikkel 5.3 i EUs regulativ 261/2004. Widerøe har prøvd å unngå kanselleringen med alle rimelige tiltak.

### **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.

Widerøe har opplyst at kanselleringen av WF398 skyldtes at begge flyvningens kabinpersonale telefonisk meldte seg "unfit for flight" kort tid før flyvningen.

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. 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.

Kanselleringen i saken her skyldtes ikke et «normalt» sykdomstilfelle, men at begge kabinpersonale meldte seg "unfit for flight". En melding om at man anser seg uegnet til å fly kan ha mange og ulikeartede årsaker; blant annet lite søvn, eller andre fysiske eller psykiske hindringer. Slik nemnda forstår det er ikke besetningen forpliktet til å oppgi grunnen til at de melder seg unfit til flyselskapet. Samtidig er sikkerhetsmessige hensyn til hinder for at selskapet kan overprøve en «unfit for flight»-melding.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at det var disponibelt seks besetningsmedlemmer på standby denne dagen i Bergen, på grunnlag av et planlagt behov på fire. I tillegg hadde selskapet totalt fem på standby i Sandefjord på grunnlag av et planlagt behov på fire, som man hadde kunnet omdisponert også til Bergen med tilstrekkelig varsel. Den operasjonelle loggen viser imidlertid at alt planlagt standby – personale både i Bergen og i Sandefjord var disponert til andre flyvninger da de to meldte seg unfit.

Nemndas sak 2018-03091 gjaldt et tilfelle der personalet meldte seg unfit på grunn av utmattelse som følge av for lang arbeidsdag. I den saken fant nemndas flertall at selskapet måtte være ansvarlig for at personalets planlagte arbeidsdag ikke medførte at personalet av den grunn meldte seg unfit. I saken her meldte begge kabinpersonale seg unfit telefonisk ca. kl. 17.00. Det er ingen holdepunkter for at meldingen skyldtes utmattelse som følge av lang arbeidsdag, eller andre forhold selskapet er nærmest til å bære risikoen for.

Nemnda finner at selskapets beredskapsplan her tok tilstrekkelig høyde for påregnelig sykdom, og at kanselleringen av WF398 skyldtes en situasjon utenfor flyselskapets

kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe booket klager om til første ledige flyvning kl. 08.00 neste dag. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis standarderstatning.

Nemnda har behandlet sak nr. 3643, 3686, 3834, 4042 og 4238, som alle gjelder kanselleringen av WF398, samlet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)