

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0488/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Sogndal den 4. februar 2015 kl. 16:10 med WF153. Avgangen ble kansellert grunnet mangel på crew. Klager mener denne årsaken ikke kan anses å være ekstraordinær.

Klager ble booket om til Sandane kl. 19:55, og fraktet med buss derfra til Sogndal. Han ankom bestemmelsesstedet først klokken 23:45. Klager ble ikke informert om sine rettigheter, og han ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden.

Klager viser til en avisutskrift hvor det kommer frem at Widerøe har hatt altfor mange kanselleringer grunnet mangel på crew, og selskapet innrømmer at de må forbedre seg på dette området.

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

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF153 ble kansellert som følge av mangel på crew som oppstod uforutsett. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe mener hendelsen ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til kanselleringen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Ved kansellering kan passasjerene velge å avbryte reisen og motta full refusjon, eller bli ombooket til neste ledige avgang. Klager valgte sistnevnte.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning 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.

Mangel på mannskap kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Mangel på mannskap oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig mannskapsmangel. Mannskapsmangel 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 ikke gitt noen opplysninger om hva som var årsaken til at WF153 manglet mannskap. Widerøe har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 250 euro. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

Klager ble omrutet. Widerøe pliktet å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, Widerøe pliktet videre å informere klager om hans rettigheter. Widerøe har ikke kommentert klagers opplysninger om at det ikke ble tilbudt mat samt manglende informasjon. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Widerøe erstatter klagers eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat/forfriskninger.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en erstatning på 250 euro.

Nemnda anbefaler videre at Widerøe erstatter klagers eventuelle sannsynliggjorte utgifter til mat/forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.