

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

16.06.2020

### Saksnummer

2019-02059

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bergen til Torp den 28. januar 2019 med WF415. Planlagt avgangstid var kl. 14.10, med ankomst Torp kl. 15.00. Flyet ble kansellert. Klager ble booket om til en annen flyvning. Dette flyet ble også kansellert. Klager kom til slutt frem med WF427 kl. 20.30.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Denne dagen hadde Widerøe dessverre uvanlig høyt sykefravær hos crew med Bergen-base, som crewet på den aktuelle flygningen opereres fra. Det var beregnet en nødvendig tilgang på fire stykker i standby i Bergen denne dagen, og det var fire stykker Widerøe hadde denne dagen. Grunnet uvanlig mange hendelser denne dagen var alt standby-personell brukt opp i løpet av dagen, og det var ingen til å dekke opp den aktuelle ettermiddagsflyvningen.

Widerøe viser til oversikt over standby-crew, samt kopi av operativ logg som bekrefter den ekstraordinære hendelsen.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldtes 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. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt

omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda finner at Widerøe har godtgjort at kanselleringen av WF415 skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Den operative loggen viser at flyet ble innstilt grunnet adhoc sykdom i kabinen. Widerøe har også vist til at de hadde en beredskapsplan denne dagen. Det var imidlertid høyt sykefravær denne dagen, noe som gjorde at reservepersonalet ble brukt opp tidligere på dagen.

Klager skriver imidlertid at det første flyet han ble booket om til også ble kansellert. Dette har blitt anført i klagen til Transportklagenemnda.

Spørsmålet for nemnda er om klager kan ha krav på standarderstatning for kanselleringen av den omrutede flyvningen.

Nemnda konstaterer at det ikke finnes noen bestemmelse i forordningen som tar særskilt sikte på den aktuelle situasjonen. Spørsmålet omtales heller ikke i forordningens fortale og har såvidt vites ikke vært prøvd av EU-domstolen eller i norsk rettspraksis.

Nemndas påpeker at EU-kommisjonens tolkningsveiledning til forordningen åpner for at passasjerene kan ha rett til ytterligere standarderstatning dersom omrutingsflyvningen blir kansellert eller forsinket. Følgende fremgår av nest siste avsnitt under punkt 4.2:

"Enhver ny ret til kompensasjon i henhold til artikkel 7 gjelder for den omlagte flyavgang, der er acceptert i henhold til artikkel 8, stk. 1, litra b eller c, hvis den også aflyses eller er forsinket ved ankomst (se afsnit 4.4.11). Kommisjonen anbefaler, at mulighetene beskrives klart for passagerer, når bistand skal ydes."

På denne bakgrunn er det etter nemndas syn ingen grunn til at flyselskapet skal unnlate å betale erstatning for en kansellert flyvning for passasjerer hvis booking ble gjennomført for å oppfylle selskapets forpliktelse etter artikkel 8.1. Forordningens formål taler i samme retning, ettersom en passasjer med en slik booking rammes av tidsspille og ulemper på samme måte som øvrige passasjerer på flyvningen. Nemnda er følgelig av den oppfatning at en passasjer er berettiget til kompensasjon i henhold til artikkel 7 i denne situasjonen om øvrige forutsetninger i henhold til forordningen også er oppfylt.

Widerøe har ikke kommentert eller redegjort for hva som var årsaken til kanselleringen på denne flyvningen. Nemnda finner det derfor ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler med dette at klager får medhold i sitt krav.

## Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler 250 euro til klager for kanselleringen av den omrutede flyvningen.

**Nemndas representanter**

- Per Kaare Nerdrum (leder)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)