

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering/forsinket ankomst.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-02797

Tjenesteytere

Widerøe

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Ørsta-Volda til Oslo med WF168 kl. 13:00 og så videre med DY536 fra Oslo kl. 15:15 med ankomst Stavanger kl. 16:10 den 10. februar 2020. Flyvningen fra Ørsta-Volda ble kansellert og klager fikk bakketransport til Ålesund. Derfra ble det fly med DY413 kl. 16:35 fra Ålesund til Oslo og DY544 kl. 18:10 fra Oslo med ankomst Stavanger kl. 19:05.

Klager krever standarderstatning for forsinkelsen på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004 samt erstatning på minst hele beløpet av flybilletten på kr. 2184.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

10. februar 2020 ble WF168 fra Hovden til Oslo kansellert på grunn av ad hoc sykdom hos styrmann. Styrmann meldte seg syk ved ankomst Hovden og kunne derfor ikke fly videre til Oslo. Hovden er ikke en crewbase for Widerøe, det ble forsøkt å få tak i noen som bor i nærheten, men dette lyktes Widerøe ikke med og WF168 ble derfor kansellert.

Widerøe viser til operasjonslogg og crewlogg om denne hendelsen. Det vises også til SMS som ble sendt ut til passasjerene om at flyet ble innstilt på grunn av sykdom i besetningen.

Sykdommen kom akutt og på utebase er dette en ekstraordinær årsak og ikke kompensasjonsberettiget. Pax fikk bakketransport til Ålesund og fly fra Ålesund til Stavanger via Oslo. Ankomst Stavanger ble kl. 19:05 og hadde original ankomst kl. 16:10.

Nemnda bemerker

Den 10. februar 2020 skulle klager reise med WF168 fra Ørsta-Volda (Hovden flyplass) til Stavanger via Oslo.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen 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 WF168 skyldtes at styrmann meldte seg syk rett før avgang.

Sykdom blant besetningen kan være en 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.

Widerøe har fremlagt en logg som viser at styrmann meldte seg syk ved ankomst Hovden flyplass, og kunne ikke fortsette til Oslo. I loggen kommer det frem at det ble undersøkt om det var crew i nærheten, men at alle som bor i nærheten var på jobb.

Nemnda mener i dette tilfellet at Widerøe har godtgjort kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er ikke noe krav om at flyselskapene har full bemanning på alle flyplasser til enhver tid for å ta høyde for forsinkelser eller kanselleringer. Widerøe kontaktet crew som bor i nærheten, men alle var på jobb. Passasjerene ble fraktet med bakketransport til Ålesund hvor de ble omrutet til Stavanger via Oslo.

Klager har også krevd dekning av minst hele flybilletten. Klager valgte å reise med alternativ transport og ble fraktet til Stavanger som avtalt. Klager skal ikke reise gratis og har ikke krav på refusjon av billettprisen.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)