

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02584

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Kristiansand til Bergen den 25 september 2017 kl 07.00 med WF582. Kvelden før kl 20.04 mottok klager melding om at avgangen var kansellert. Klager tok kontakt med Widerøe, men da flyselskapet ikke kunne tilby ombooking til endelig bestemmelsessted med ankomst innen to timer, har klager krav på standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har ikke opplyst om hun ble booket om eller om hun valgte å avbryte reisen.

Klager krever standarderstatning 250 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF582 ble kansellert som følge av unormalt høyt sykefravær (over 12 %) blant crewet ved basestasjonen i Bergen. Widerøe har ikke fremlagt dokumentasjon på sykefraværet.

Ved kansellering kan passasjerene velge ombooking eller å avbryte reisen mot refusjon av billetten.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav da årsaken til hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 7.

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.

Widerøe anfører at flyselskapet måtte kansellere avgangen grunnet sykefravær på mer enn 12 % ved basestasjonen i Bergen. Det er imidlertid ikke fremlagt noen dokumentasjon. Etter flertallets syn - lederen og forbrukerrepresentantene - har selskapet har følgelig ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Mindretallet - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

Mindretallet anser at flyselskapet har vedlagt tilstrekkelig dokumentasjon på sykefraværet.

Etter flertallets syn har klager har rett til standarderstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Widerøe betaler standarderstatning til klager med 250 euro.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)