

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

12.10.2011

Saksnummer

138/11F

Tjenesteyter

Widerøe's Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bodø til Mosjøen via Sandnessjøen 3. desember 2010 kl. 15:32 med WF733.

Flyet ble ca. 1 ½ time forsinket grunnet glatt rullebane i Bodø.

Ved ankomst Sandnessjøen fikk passasjerene som skulle videre til Mosjøen beskjed om at de ville bli fraktet i buss da dette flyet skulle fly direkte til Trondheim.

Da klager gikk ut av flyet overhørte hun kapteinen som spurte en kollega om hvorfor de ikke skulle fly via Mosjøen. Kapteinen stilte seg altså uforstående til kanselleringen.

I ankomsthallen fikk klager vite at kanselleringen skyldtes at flygerne ikke kunne overskride tillatt arbeidstid.

Klager undrer seg over at ikke kapteinen selv er klar over hvor lang arbeidstid han har, og hvor lenge han kan fly før det går ut over sikkerheten. Hun mistenker at årsaken til kanselleringen skyldtes forsinkelsen som oppstod i Bodø, og at Widerøe ønsket å korte denne ned så mye som mulig.

Klager føler seg lurt, og krever standard kompensasjon.

Widerøe har i det vesentlige anført:

WF733 gikk ikke ned i Mosjøen da crewet ikke hadde tilstrekkelig arbeidstid tilgjengelig.

Kanselleringen av Mosjøen ble altså gjort for å «hente inn» forsinkelsen, og unngå større konsekvenser både senere på kvelden og påfølgende dag.

Widerøe mener klager ikke er kompensasjonsberettiget da hendelsen var ekstraordinær og utenfor Widerøes kontroll.

Det med å beregne nøyaktig arbeidstid på flygende personell er en komplisert sak, og utføres av Operasjonssenteret i Bodø.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Bodø ble forsinket på grunn av glatt rullebane. Nemnda legger videre til grunn at klagers fly ankom Sandnessjøen ca 1 ½ time etter ruteplanen. Flygningen fra Sandnessjøen til Mosjøen ble deretter kansellert, og klager ble omrutet med buss.

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. Widerøe har angitt at kanselleringen skyldtes at crewet ikke hadde tilstrekkelig arbeidstid igjen i henhold til hviletidsbestemmelsene, og at kansellering var nødvendig for å «hente inn» forsinkelsen og unngå større konsekvenser både senere på kvelden og påfølgende dag. Manglende tilgjengelige arbeidstimer kan etter nemndas vurdering være en ekstraordinær omstendighet som gir grunnlag for kansellering. Dette må imidlertid vurderes konkret.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at innstillingen av flygningen til Mosjøen ikke var en nødvendig konsekvens av forsinkelsen til Sandnessjøen. Flygningen til Mosjøen kunne gjennomføres innenfor crewets arbeidstid. En slik flygning ville imidlertid vanskeliggjort det videre flyprogram, og det var det som var bakgrunnen for innstillingen. Etter flertallets vurdering er dette imidlertid en kommersiell vurdering, som selv om den kan ha gode grunner for seg, ikke bør gå ut over passasjerene til Mosjøen. Flertallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til standarderstatning på 250 euro i henhold til EU forordningen.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Selv om det teknisk sett ville vært mulig å lande i Mosjøen, tilsier hensynet til en fornuftig ruteavvikling fra flyselskapenes side i passasjerenes overordnede interesse, at overflygingen av Mosjøen må likestilles med om landing / take off her ble umuliggjort av samme årsaker som tilfellet var i Bodø. Noe annet vil være å straffe flyselskapene for en fornuftig håndtering av denne type situasjoner. Mindretallet mener følgelig klagen ikke kan tas til følge.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager gis en erstatning på 250 euro.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

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.