

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekket ekstra kostnader på ny flybillett grunnet kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1492/15F

Tjenesteyter

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Sandnessjøen til Trondheim den 19. oktober 2015 kl. 06:13 med WF701. Fra Trondheim til Riga kl. 11:15 med DY1078.

Flyvningen fra Sandnessjøen ble kansellert og klager ble booket om til kl. 13:05. Dette resulterte i at klager ikke rakk sin videreforbindelse til Riga med Norwegian. Klager kjøpte ny billett med SAS fra Trondheim til Riga.

Klagers samboer var i kontakt med Widerøe og fikk opplyst at flyvning WF701 ble kansellert på grunn av mangel på flypersonell.

Klager krever dekket ekstra kostnader på kroner 1 884 som det kostet for ny billett med SAS.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Widerøe beklager uregelmessighetene som klager ble utsatt for. Flyvningen Sandnessjøen til Trondheim var en ekstraordinær kansellering. Styrmannen som skulle operere ruten meldte om sykt barn kl. 23:00 kvelden før. Widerøe fikk ikke ordnet med stand-by personell i tide for avgangen kl. 06:13. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Det anbefales å beregne god tid ved reise med flyvninger som har separate kontrakter. Ulempen ved separate billetter kontra sammenhengende billetter er at man ved uregelmessigheter mister sine rettigheter til å bli ombooket og motta forpleining i ventetiden. 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.

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 innstilling av en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Widerøe ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det er ingen opplysninger om størrelsen av Widerøes reservecrew og hvor dette befant seg. Det er heller ingen opplysninger om hva reservecrewet var opptatt med og hvorfor det ikke kunne benyttes til flygningen. Kanselleringen gir etter dette rett til en standarderstatning på 250 euro per person. Nemnda anbefaler at Widerøe utbetaler erstatningen.

Erstatning for ekstraavgifter klager ble påført inngår i standarderstatningen.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Widerøe utbetaler en standarderstatning på 250 euro. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.