

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

15.06.2020

### Saksnummer

2019-03834

### Tjenesteytere

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Bergen til Aberdeen med Widerøe sin flyvning WF398 den 28. juli 2019. Flyet ble kansellert. Klager fikk oppgitt at det skyldtes mangel på besetning.

Det er fremsatt krav om standarderstatning på 250 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt dekning av avbestillingsgebyr klager måtte betale for forhåndsbestilt hotell i Aberdeen (62 GBP).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF398 hadde avgangstid 17.25 den 28. juli 2019. Crewet startet på jobb 45 min før avgang, altså kl 15.55.

Begge i kabinen rapporterte seg "not fit for flight" etter innsjekk. Dette regnes som AD HOC og det går på sikkerhet. Widerøe setter aldri spørsmålstegn ved dette og har lavterskel for at crew skal kunne melde seg not fit. I slike situasjoner blir crewet blir umiddelbart tatt ut av produksjon.

Det kan være mange årsaker til at en melder seg som "unfit": Sykdom, fatigue, personlige årsaker osv. Siden dette kom så tett opp mot avgang var det dessverre ikke tid til å få inn nytt crew. Crew på standby har 1,5 times utkallingstid pluss 45 minutter innsjekks tid. Flyet vil da bli såpass mye forsinket at cockpit vil gå ut på lovlig arbeidstid og det vil gå utover resten av den dagens oppsatte flyvninger på det aktuelle flyet og crewet.

Klager ble booket om til WF392 29.jul kl. 08.00.

### Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen 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 WF398 skyldtes at begge flyvningens kabinpersonale telefonisk meldte seg "unfit for flight" kort tid før flyvningen.

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.

Kanselleringen i saken her skyldtes ikke et «normalt» sykdomstilfelle, men at begge kabinpersonale meldte seg "unfit for flight". En melding om at man anser seg uegnet til å fly kan ha mange og ulikeartede årsaker; blant annet lite søvn, eller andre fysiske eller psykiske hindringer. Slik nemnda forstår det er ikke besetningen forpliktet til å oppgi grunnen til at de melder seg unfit til flyselskapet. Samtidig er sikkerhetsmessige hensyn til hinder for at selskapet kan overpøve en «unfit for flight»-melding.

Widerøe har fremlagt dokumentasjon på at det var disponibelt seks besetningsmedlemmer på standby denne dagen i Bergen, på grunnlag av et planlagt behov på fire. I tillegg hadde selskapet totalt fem på standby i Sandefjord på grunnlag av et planlagt behov på fire, som man hadde kunnet omdisponert også til Bergen med tilstrekkelig varsel. Den operasjonelle loggen viser imidlertid at alt planlagt standby – personale både i Bergen og i Sandefjord var disponert til andre flyvninger da de to meldte seg unfit.

Nemndas sak 2018-03091 gjaldt et tilfelle der personalet meldte seg unfit på grunn av utmattelse som følge av for lang arbeidsdag. I den saken fant nemndas flertall at selskapet måtte være ansvarlig for at personalets planlagte arbeidsdag ikke medførte at personalet av den grunn meldte seg unfit. I saken her meldte begge kabinpersonale seg unfit telefonisk før innsjekk ca kl 17.00. Det er ingen holdepunkter for at meldingen skyldtes utmattelse som følge av lang arbeidsdag, eller andre forhold selskapet er nærmest til å bære risikoen for.

Nemnda finner at selskapets beredskapsplan her tok tilstrekkelig høyde for påregnelig sykdom, og at kanselleringen av WF398 skyldtes en situasjon utenfor flyselskapet sin kontroll, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Widerøe booket klager om til første ledige flyvning kl. 08.00 neste dag. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis standarderstatning.

Klager har også fremsatt krav om dekning av avbestillingsgebyret for forhåndsbestilt hotell på 62 GBP.

Et slikt krav er ikke dekningsmessig etter EU-forordning 261/2004, som etter artikkel 12 nr 1 ikke begrenser klagers rett til erstatning på annet grunnlag. Den sentrale bestemmelsen om erstatning ved forsinkelse er luftfartsloven § 10-20. Bestemmelsen lyder slik:

«Fraktføreren er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjer, reisegods og gods, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem.

Basert på samme vurdering som ovenfor mener nemnda at klager heller ikke har krav på erstatning for avbestillingsgebyr på dette grunnlaget.

Nemnda har behandlet sak nr 3643, 3686, 3834, 4042 og 4238, som alle gjelder kanselleringen av WF398, samlet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)