

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Dato

15.03.2013

Saksnummer

607/12F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Sandnessjøen den 9. juli 2012 med WF794 og retur den 15. juli med WF795.

Klager hadde kjøpt billetter på denne direkteruten for å unngå flybytte da de reiste med spedbarn.

WF794 den 9. juli ble kansellert, og klager ble booket om via Bodø. Klager ankom Sandnessjøen 5 timer forsinket.

WF795 den 15. juli ble også kansellert. Her ble klager innlosjert på hotell og booket om til dagen etter. Klager ankom Oslo 16 timer forsinket.

Klager mottok ingen informasjon om sine rettigheter ved noen av hendelsene.

Klager mener mangel på crew ikke kan betegnes å være en ekstraordinær omstendighet og krever standarderstatning, 250 euro per person per strekning. Videre krever klager erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Kanselleringene av WF794 og WF795 er dessverre ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da uregelmessighetene oppstod på grunn av ekstraordinære omstendigheter, i dette tilfellet mangel på crew som oppstod uforutsett og utenfor Widerøes kontroll. Det vises til operasjonell logg.

Widerøe beklager at klager ikke mottok informasjon om sine rettigheter, og vil ta dette opp internt med de ulike stasjonene.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge ombooking og care, eller kansellering mot full refusjon. Klager valgte førstnevnte.

Tap av arbeidsfortjeneste må klager ta med sitt forsikringsselskap.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

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.

Mangel på besetning som følge av sykdom eller lignende kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Mangel på besetning oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av slike situasjoner. Mangel på besetning 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.

WF794 fra Oslo til Sandnessjøen ble kansellert pga. manglende besetning. Det fremkommer av saken at besetningen befant seg i Førde. De nådde ikke Oslo i tide da de måtte kjøre bil til Florø pga. lavt skydekke.

Widerøe har ikke nærmere redegjort for dette. De har således ikke forklart hvorfor besetningen befant seg i Førde, når væreforholdene i Førde begynte å bli vanskelige, hva som ble gjort for å avhjelpe problemet ved bilkjøring til Oslo, anvendelse av reservebesetning mv. Widerøe har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således rett til en standarderstatning på 250 euro per person.

Anvendelsen av EU forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag, jf. EU-forordningen artikkel 12. Etter nemndas vurdering må det samme gjelde ved andre typer krav, som for eksempel krav om prisavslag. Klager har krevet prisavslag fordi de endte opp med omruting med mellomlanding i Bodø i stedet for den dyrere direkteflygning de hadde betalt for.

I henhold til artikkel 12 skal standarderstatning trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

WF795 fra Sandnessjøen til Oslo ble kansellert pga. at besetningen etter å ha kjent sterk fuel-lukt i kabin/cockpit under oppstart kjente seg påvirket av dette og ikke anså seg flyvedyktig. Widerøe har ikke reservebesetning i Oslo.

Det ble foretatt teknisk kontroll av flyet. Det ble ikke funnet feil, og Widerøe har konkludert med at flyet trolig startet opp med vind i ryggen slik at eksos kom inn i kabinen.

Nemnda er av den oppfatning at denne hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir således ikke rett til standarderstatning.

Klagerne kom forsinket til Oslo. Dette førte til tapt arbeidsfortjeneste. Widerøe er i henhold til luftfartsloven § 10-20 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Widerøe i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning etter luftfartsloven.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klagerne gis en erstatning på 250 euro per person. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Anders Vattekar, Air France

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France.

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.