

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2020-00423

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger med WF364 kl. 12:05 til Aberdeen med ankomst kl. 12:20 den 13. desember 2019. Denne flyvningen ble kansellert og klager ble ombooket til Aberdeen samme dag, ankomst Aberdeen ble kl. 15:44.

Klager krever standarderstatning på 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Widerøe fikk melding en time og femten minutter før avgang at det var en fra crew som var syk. Crew har 1,5 time «callout time» og trenger 45 minutter for sjekk inn. For å redusere forsinkelsen resten av denne dagen valgte Widerøe å avbryte flyvningen med WF364. Klager ble ombooket samme dag og landet i Aberdeen kl. 16:40 og ikke kl. 12:20 som planlagt.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

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 rett nok 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.

I vurderingen av hvilke tiltak som «med rimelighet» kan kreves, skal det tas i betraktning hva som er teknisk og økonomisk tålelig for flyselskapet, og hvorvidt mulige tiltak er forholdsmessig til situasjonen, se EU-domstolens avgjørelse i Pešková and Peška mot Travel Service a.s. (C-315/15) avsnitt 28.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bestående av forbrukerrepresentanten og lederen, mener at flyselskapet Widerøe har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet. Valget om å kansellere flyvningen er imidlertid en kommersiell beslutning for å unngå forsinkelser utover dagen, og utgjør etter nemndas syn ikke et rimelig tiltak i forordningens forstand.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at kanselleringen ikke kunne unngås uten å iverksette tiltak som ikke var forholdsmessige til situasjonen, og derfor ikke med "rimelighet" kunne kreves av flyselskapet.

Nemnda er etter dette kommet til at klager gis medhold.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

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

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)