

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00596

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Hammerfest til Bergen via Tromsø den 14. juli 2016 kl. 17:33. Flight WF909 fra Hammerfest til Tromsø ble kansellert grunnet mangel på crew. Klager er pendler. Hun opplever ofte at fly bli kansellert om det er få passasjerer booket på avgangen, og stiller seg kritisk til denne praksisen.

Klager ble booket om via Oslo, innlosjert på hotell i Oslo, fikk matkupong, og ankom Bergen tidlig den 15. juli.

Klager krever standarderstatning 250 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av drosjeutgift, kroner 430.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

WF909 ble kansellert som følge av mangel på crew, det vises til fremlagt dokumentasjon. Widerøe hadde allerede brukt opp sitt reservecrew da vedkommende som skulle på WF909 meldte seg syk kl. 15:48, kort tid før avgang kl. 17:33.

Ved kanselleringer kan passasjerene velge å avbryte reisen mot full refusjon, eller ombooking og forpleining. Klager valgte sistnevnte.

Den uforutsette hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Widerøes kontroll.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

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 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 finner det dokumentert ved logger at kanselleringen skyldtes at en i cabin crewet for den aktuelle flygningen, meldte sykdomsforfall kl 15:48 - det vil si 1,5 timer før planlagt avgang - og at flyselskapet sendte ut fridagsforespørsel kl 15:53 - det vil si etter 5 minutter - uten respons. Sykdommen oppsto med andre ord plutselig. Nemnda finner det videre dokumentert at flyselskapet hadde en ekstra besetning på tre for å dekke opp for sykdom på denne og en annen flygning, og at alle tre var blitt brukt opp. En fjerde ledig person befant seg for langt unna - på Andenes - til at han eller hun kunne rekke frem til Hammerfest i tide. Etter nemndas vurdering har flyselskapet med dette dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet, og at innstillingen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering skal passasjerene få valget mellom refusjon eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 8. Flyselskapet skal bære kostnadene ved omruting.

Klageren valgte omruting i dette tilfellet. Hennes krav om erstatning for ekstra kostnad til taxi fra flyplassen med 430 kroner er et følgetap som verken omfattes av artikkel 8 eller 9 i forordningen. Siden denne kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, kan den heller kreves dekket etter luftfartsloven § 10-20.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)