

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av kansellering.

Dato

24.02.2020

Saksnummer

2019-01782

Tjenesteytere

Widerøe

Klager har i det vesentlige anført

10. februar 2019 skulle klager og to medpassasjerer reise med SK3014/WF262 fra Kristiansand til København og deretter videre med SK935 fra København til San Francisco og UA1723 fra San Francisco til Hawaii. Planlagt ankomst på Hawaii var 10. februar kl. 20.14. Flyvningen SK3014/WF262 ble kansellert samme dag, slik at de ikke rakk flyvningen videre til San Francisco. De ble så omrutet til nye flyvninger med avgang samme dag, via Oslo, Keflavik og San Francisco. De måtte overnatte i San Francisco og ankom Hawaii kl. 13.24 den 11. februar, mer enn 17 timer forsinket.

Klager anfører at flyselskapet ikke kan anføre sykdom hos bare én person for å unngå å måtte gi de reisende erstatning i henhold til gjeldende regelverk. Saken Widerøe refererer til i avslaget, 2017-00833, gjaldt sykdom hos 12 personer, der alt standby-personale var brukt opp. Klager kan ikke se at det er veldig relevant i det aktuelle tilfellet, hvor det forelå sykdom hos én person, og selskapet har valgt å ikke ha standby-personale tilgjengelig. Av den grunn mener klager at de har krav på standarderstatning til tross for Widerøes svar.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per passasjer, totalt 1800 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen WF262/SK3014 fra Kristiansand til København hadde planlagt avgangstid kl. 06.00. Kapteinen meldte seg syk kl. 05.05, altså 55 minutter før avgangstid. Widerøe har ikke standby-besetning i Kristiansand, siden Widerøe ikke har base der. Ny besetning måtte derfor hentes fra Sandefjord. Når besetning blir kalt ut på jobb, har de krav på 90 minutters utkallingstid, samt 45 minutters innsjekkingstid. I tillegg skulle besetningen i dette tilfellet ha reist til Kristiansand for å fly rute WF262/WF263. Det går ingen fly den veien så tidlig en søndag morgen, og kjøreturen fra Sandefjord til Kristiansand tar

i underkant av tre timer. Det var derfor ikke mulig å få besetningen på plass på så kort varsel.

Klagers krav kan på bakgrunn av dette ikke imøtekommes i det aktuelle tilfellet.

Nemnda bemerkter

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.

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. Ved klagesaker vil det ofte være naturlig at beredskapsplanen legges frem for nemnda. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller på et slikt tidspunkt eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå uregelmessigheter på en eller flere avganger. Dette må vurderes konkret.

Widerøe har anført at kapteinen meldte seg syk kl. 05.05, dvs. 55 minutter før avgangstiden til WF262. Flyselskapet har ikke base i Kristiansand, slik at ny besetning måtte hentes fra Sandefjord. Tilkalt besetning har krav på 90 minutter utkallingstid og 45 minutter innsjekkingstid. Det går ikke rutefly fra Sandefjord til Kristiansand så tidlig søndag morgen, og kjøreturen tar i underkant av tre timer. Nemnda finner at kanselleringen av WF262 da ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak hadde blitt truffet.

Basert på ovenstående informasjon kan ikke nemnda anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Etter forordningen artikkel 8 gir kansellering passasjerer rett til refusjon eller omruting under sammenlignbare betingelser ved første anledning, eller på et senere tidspunkt etter passasjerens valg. Klager ble omrutet til ny avgang samme dag, men via Oslo, Keflavik og San Fransisco, hvor de måtte overnatte og ankom Hawaii mer enn 17 timer forsinket. Det er ikke holdepunkter for at klager kunne kommet raskere frem til Hawaii gjennom annen omruting.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)