

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00223

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Sangster International (MBJ) til Oslo Gardermoen (OSL) den 8. februar den 2016 kl. 09:45.

Grunnet tekniske problemer ankom flyvningen Oslo Gardermoen den 9. februar kl.12:00.

I henhold til EU-forordningen 261/2004 og EU-domstolens sak, C-402/07 og C-432/07, krever klager standarderstatning 600 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med DK2706 ble forsinket grunnet usedvanlige omstendigheter, som ikke kunne ha vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak ble truffet, jfr. EU-forordning 261/2004 art.5.3

Da flyvemaskinen var på vei til Montego Bay for å hente passasjerene til DK2706, fikk kapteinen frem en indikasjon på feil ved hydraulikken. Kapteinen tok da kontakt med teknisk avdeling, som var klar til å utbedre feilen da flyvemaskinen landet. Undersøkelsen visste at hydraulikken måtte skiftes, og ny pumpe kunne skaffes fra Toronto, Canada. Det medførte derfor tid før denne ankom Jamaica. Flyvemaskinene undersøkes alltid før flyvning, og det var ingen indikasjon på en slik feil før avgang. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

Utgangspunktet er at flyselskapet i medhold av EU-forordningens art. 7, samt fast praksis fra EU-domstolen, er pliktig til å utbetale kompensasjon til passasjerene på en forsinket flyvning, hvis deres ankomst er tre timer forsinket eller mer.

Som tidligere nevnt er det her tale om en plutselig oppstått situasjon, som Thomas Cook verken kunne forutsett eller forhindret, og som skyldtes begivenheter som ligger utenfor selskapets faktiske kontroll. Til tross for at flyselskapet har gjort alt som rimelig kan forventes for å unngå forsinkelsen, var det ikke mulig å unngå forsinkelsen.

På grunnlag av overnevnte, og at forsinkelsen med støtte i Forordningens art.5.3 samt EU-domstolens faste praksis, er det flyselskapets oppfattelse at Thomas Cook ikke er forpliktet til å betale kompensasjon til klager med reisefølge i denne saken.

Thomas Cook kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 27 timer og 15 minutter som følge av teknisk feil.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans – KLM.

Forsinkelsen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per passasjer. Nemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler erstatningen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Linda Olsen (Norwegian)