

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0919/15F

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Phuket den 12. mars 2015 kl. 12:55 med DK5911. Avgangen ble over fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordningen.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

DK5911 ble forsinket 5 timer og 25 minutter grunnet uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Thomas Cook Airlines kontroll.

Thomas Cook Airlines følger alle vedlikeholdsprogram fra både flyprodusent og fra myndighetene, og vil aldri gå på kompromiss med sikkerheten. Til tross for dette oppstod det en teknisk feil på flyet datamaskiner. Hendelsen oppstod i København på vei til Oslo for å plukke opp passasjerer til flight DK5911 Oslo - Phuket.

Det ble vurdert å sette inn en erstatningsmaskin, men dette ville ikke medført en redusert forsinkelse for passasjerene.

Thomas Cook Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Thomas Cook Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over fem timer som følge av feil på datasystemet til flyet som var planlagt benyttet til flygningen.

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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

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 (C-257/14).

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

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler 600 euro per person. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.