

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00802

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Chania Kreta 18. august 2016 kl 06.45. Flight DK823 ble forsinket, og klager ankom bestemmelsesstedet mer enn elleve timer senere enn opprinnelig ruteplan.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

DK823 ble forsinket 11 timer og 19 minutter som følge av uforutsett teknisk feil, sprekk i frontruta under flyvning til Oslo. Det vises til fremlagt dokumentasjon.

I henhold til EU-forordning 261/2004 plikter ikke et flyselskap å utbetale erstatning dersom forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, i dette tilfellet uforutsette sikkerhetsproblemer. Det var ingen indikasjon på svakheter i ruten under den rutinemessige inspeksjonen før avgang til Oslo.

Dessverre lyktes det ikke å skaffe et erstatningsfly eller crew, det ble derfor besluttet å gjennomføre flyvningen så snart ruten var byttet ut.

Thomas Cook Airlines viser til en engelsk dom av 31. mai 2016 hvor flyselskapet fikk medhold i saken som gikk ut på at flyets hjul punkterte grunnet et fremmedlegeme på rullebanen. Forsinkelser som oppstår som følge av såkalt Foreign Object Damage er altså å anse som en ekstraordinær omstendighet, og kan ikke karakteriseres som en teknisk feil.

Thomas Cook kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thomas Cook Airlines brev.

Nemnda bemerkar

Klageren og hans reisefølge (til sammen 2 personer) kom mer enn 11 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted på grunn av teknisk feil.

Passasjerer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til det endelige bestemmelsesstedet, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261 / 2004 artiklene 5, 6 og 7 og EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Teknisk feil er som utgangspunkt ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand selv om den oppstår plutselig, jf kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Av veilederen fremgår det at det bare er skjulte fabrikasjonsfeil som oppdages av fabrikanten eller offentlige myndigheter, eller skader som følge av sabotasje eller terror som kan anses som ekstraordinær omstendighet. Det er ikke holdepunkter for at det er tale om slike feil i dette tilfellet.

Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning til klageren og følget med 400 euro per person.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Thomas Cook Airlines betaler standarderstatning med 400 euro per person.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Anne-Kathrine Sand (SAS)
Camilla Dragvoll (Ticket)