

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning og utgifter ved forsinkelse.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-00663

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person fra Værnes med innkvartering i en ettromsleilighet på Hotel Las Lanzas, Las Palmas by, Gran Canaria i perioden 04.01.2019 - 18.01.2019. Totalpris kr. 7.995.

DK1508 ble 5 timer og 10 minutter forsinket ved ankomst Gran Canaria.

Om bord i flyet informerte kapteinen at ved landing på Gardermoen kvelden før, fikk de steinsprang i en motor på grunn av strøing av rullebanen der.

Klageren reiste fra Mosjøen med tog dagen før - 45 mil - for å fly kl. 08.00 på morgenen 4. januar. Klager mottok en sms fra Ving 3. januar kl. 23.37 om forsinkelse og ny tid kl. 15.30. Den 4. januar kl. 07.01 fikk klager sms om ny flytid kl. 13.30 den 4. januar. For klager ble hotelloppholdet helt unødvendig.

Klager søker om erstatning for unødvendig hotellovernatting på Værnes, kr. 1.175, erstatning for lang forsinkelse og at hun mistet en hel ettermiddag i Las Palmas.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thomas Cook anfører at de ikke er forpliktet til å utbetale kompensasjon ved denne forsinkelsen på 5 timer og 9 minutter skriver følgende:

"Thomas Cook ikke er forpliktet til at betale compensation i dette tilfælde, da forsinkelsen af Thomas Cooks flyafgang DK1508 skyldtes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, på trods af at alle forholdsregler, der med

rimelighet kunne træffes, faktisk blev truffet, jf. Europa-Parlamentets or Rådets forordning 261/2004 (herefter "Forordningen") artikel 5, stk. 3.

"Udrejsen med Thomas Cook var planlagt til at afgå kl. 08:00 den 04.01.2019 fra Trondheim og ankomme til Gran Canaria kl. 13:00 den 04.01.2019. Flyafgangen blev imidlertid forsinket, idet flyet med registrering OY-VKH der skulle transportere XXX og øvrige passagerer til Gran Canaria, blev beskadiget forårsaget af et udefrakommende objekt (FOD, Foreign Object Damage) på enten landings- eller takeoff banen eller taxivejen på den forudgående flyvning på vej fra Gran Canaria til Oslo den 02.01.2019. Rejsende ankom til Gran Canaria kl. 18:09 den 04.01.2019."

Klager fikk måltidskupong i løpet av ventetiden på Værnes.

Thomas Cook Airlines kan ikke etterkomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines.

Nemnda bemerkar

Thomas Cooks flyvning DK1508 fra Værnes til Las Palmas 4. januar 2019 ble forsinket med fem timer og ti minutter, angivelig som følge av en skade fra et objekt som ifølge flyselskapet lå på en av rullebanene flyet hadde trafikkert.

Passasjerer som kommer mer enn tre 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.

Nemnda er enig med flyselskapet i at en feil som skyldes såkalt foreign object damage (FOD), vil kunne være en ekstraordinær omstendighet som fritar for erstatningsansvar, jf. EU-domstolens avgjørelse i saken Peskova med flere (den såkalte birdstrike-dommen) av 04.05.2017 (C-315/15).

Thomas Cook har fremlagt dokumentasjon for at det på en flyvning fra Las Palmas etter landing i Oslo 2. januar 2019 kl. 22.05 ble oppdaget en skade på flyet som mest sannsynlig var forårsaket av en løs gjenstand på en av rullebanene flyet hadde trafikkert.

Nødvendige utbedringarbeider ble igangsatt og utført i henhold til flyprodusentens manualer. Det fremgår av bilag E at flyet var "ready for service" kl. 06.40 UTC (norsk vintertid + 1 time), 4. januar 2019. Det ble også utført andre vedlikeholdsarbeider som ikke hadde sammenheng med skaden. I Bilag A er siste vedlikeholdsaktivitet, Item 11 - Departure Check - signert ferdig kl. 09:29 (10:29). Dokumentasjonen fremlagt av flyselskapet viser at det tok tre timer fra dette tidspunktet til avgang fra Værnes.

Etter nemndas syn har flyselskapet ved dette sannsynliggjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda konkluderer etter dette med at klageren ikke har krav på standarderstatning i henhold til forordningen.

Klageren har hatt utgifter til hotellrom som hun mener at hun ikke ville hatt hvis hun hadde visst om forsinkelsen tidligere.

Flyet forlot Værnes kl. 13.30, og klageren hadde en 45 miles togreise fra hjemstedet til Værnes. Det er vanlig at reisende med charterselskaper må møte frem minst to timer før avgang.

Nemnda antar at klageren neppe ville ha rukket å være på Værnes ca. kl. 11.00 hvis hun hadde reist hjemmefra om morgenen. Nemnda finner det derfor ikke sannsynliggjort at hotelloppholdet var unødvendig. Det er opplyst at klageren fikk en matkupong på flyplassen. Etter nemndas syn har selskapet oppfylt sine forpliktelser etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)