

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.01.2016

Saksnummer

0565/15F

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Rhodos den 3. mai 2015 kl. 07:00 med DK863. Avgangen ble forsinket til kl. 15:45.

Klager stiller seg kritisk til manglende informasjon.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person, samt erstatning for en tapt feriedag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

DK863 ble forsinket 8 timer og 43 minutter grunnet uforutsett teknisk feil på tidligere avgang(DK803 fra Oslo til Antalya den 2. mai), det vises til fremlagt dokumentasjon.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Thomas Cook Airlines kontroll.

For å unngå en lengre forsinkelse eller en kansellering ble det leid inn to mindre erstatningsfly for å frakte passasjerene til Rhodos. Det ble tilbudt mat og hotell i ventetiden. Klager har midlertid ordnet dette selv.

Klager har fått refundert en dagsandel og utgifter i ventetiden til mat og hotell fra sitt reisebyrå. Videre har han også fått refundert utgifter til mat fra sitt forsikringsselskap.

Thomas Cook Airlines kan på grunnlag av ovennevnte 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 åtte timer som følge av en drivstofflekkasje.

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 400 euro per person. Nemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler erstatningen.

Til fradrag går en dagsandel av oppholdet, som tidligere er utbetalt. Nemnda viser til EU-forordningen artikkel 12 som omhandler forholdet mellom standarderstatning og erstatning på annet grunnlag. I henhold til bestemmelsen skal standarderstatning etter EU-forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler 400 euro per person. Til fradrag går en dagsandel av oppholdet som tidligere er utbetalt.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.