

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

1226/14F

Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Palma de Mallorca den 26. september 2014 kl. 19:45 med DK825. Avgangen ble over 4 timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til om en lekkasje i cargo kan anses å være utenfor flyselskapets kontroll. Videre mener han hendelsen ikke er ekstraordinær da selskapet visste om hendelsen flere dager i forveien.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

DK825 ble forsinket 4 timer og 15 minutter som følge av uforutsett teknisk feil, lekkasje i lasterommet fra cargo som ble fraktet for en tredjepart. Hendelsen oppstod den 24. september. Flyet måtte renses grundig før det kunne fly igjen. Da dette ville ta svært lang tid ble det leid inn reservefly for å operere avgangen. Det ble delt ut matkuponer i ventetiden. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Thomas Cook Airlines kontroll.

Thomas Cook Airlines ønsker å refundere eventuelle utgifter i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

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 4 timer og 15 minutter.

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).

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at forsinkelsen skyldtes en kjemikalie-lekkasje fra cargo på forutgående flygning. Det var nødvendig med rengjøring av lasterommet før flyet kunne benyttes. Dette tok tid. Thomas Cook Airlines satt inn to reservemaskiner for å minimere forsinkelsene på videre flygninger.

Thomas Cook Airlines har opplyst at undersøkelse av emballasjetanken har vist at tanken kan ha vært emballert korrekt, men at den formentlig har tatt skade under veitransport med lastebil. Deretter har trykkforhold og flyets bevegelser ført til at væsken har rent ut. Thomas Cook Airlines anfører at hendelsen ligger utenfor flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse og utenfor selskapets faktiske kontroll.

Det foreligger få opplysninger om den skadede emballasjen og håndteringen av godset på flyplassen til det var plassert i flyet. Nemnda legger til grunn at Thomas Cook Airlines var kjent med, eller i det minste burde være kjent med, hva slags væske de transporterte, og at de således var klar over at det var nødvendig å utvise årvåkenhet/forsiktighet. Det påligger Thomas Cook Airlines å godtgjøre at hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet, som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Thomas Cook Airlines ikke har godtgjort dette, og at klagerne har rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda bemerker avslutningsvis at det er uklart for nemnda om håndteringen av godset etter at det ankom flyplassen ble foretatt av Thomas Cook Airlines selv eller av deres handlingagent. Det får imidlertid ingen betydning, idet vurderingen blir den samme da Thomas Cook Airlines må identifiseres med en eventuell handlingagent.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.