

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

160/13F

Tjenesteyter

Star Tour / Thomson Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Phuket til Oslo den 16. januar 2013 med Thomson Airways, og videre til Trondheim med Norwegian. TOM617 ble over 16 timer forsinket, og klager mistet sin videreforbindelse.

Klager krever refusjon av ekstrautgifter i forbindelse med forsinkelsen, til sammen kroner 6 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour / Thomson Airways har i det vesentlige anført:

TOM617 ble forsinket 16 t 20 min grunnet sent innkommet fly, som følge av sykdom hos kapteinen. Sykdom hos ett av besetningsmedlemmene anses som en ekstraordinær omstendighet, og gir ikke grunnlag for erstatning etter EU-forordning 261/2004.

Star Tour dekker ikke kostand for tilslutningsbillett som ikke er booket via turoperatøren og dermed ikke inngår i selve pakkereisen.

Star Tour og Thomson Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thomson Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med 16 timer og 20 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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Star Tour har opplyst at forsinkelsen skyldtes sykdom blant besetningen.

Nemnda er av den oppfatning at sykdom hos besetningen kan være en ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Sykdom hos mannskapet oppstår fra tid til annen. Flyselskapet må være forberedt på dette, og må ha en beredskapsplan for håndtering av påregnelig sykdom. Sykdom kan likevel oppstå så plutselig eller i et slikt omfang at flyselskapet ikke har mulighet til å unngå forsinkelse av en eller flere avganger. I andre tilfelle kan reservepersonell være brukt til å løse andre oppståtte problemer.

Star Tour/Thomson Airways har ikke nærmere redegjort for når sykdommen oppstod, hvorfor det ikke var mulig å unngå forsinkelsen ved å iverksette rimelige tiltak mv. Star Tour/Thomson Airways har heller ikke underbygget opplysningen om sykdom ved fremleggelse av operasjonell log eller på annen måte. Star Tour/Thomson Airways har således etter nemndas vurdering ikke «godtgjort» at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag.

Star Tour/Thomson Airways er i henhold til luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Denne forpliktelse kan ikke begrenses i flyselskapets/turarrangørs vilkår.

Forsinkelsen medførte at klagerne ikke rakk sin videreforbindelse til Trondheim. Star Tour/Thomson Airways har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Tapet er enn direkte og påregnelig følge av forsinkelsen, og nemnda er av den oppfatning at Star Tour/Thomson Airways plikter å erstatte klagerens tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren 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 Star Tour/Thomson Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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.