

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

113/13F

Tjenesteyter

Star Tour

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Cancun den 26. november 2012 med TOM566 kl. 12:05. Som følge av teknisk feil, mannskapsmangel mv. ble faktisk avgang dagen etter kl. 13:30.

Klager mener rapporten fra flyselskapet viser at den tekniske feilen burde vært oppdaget og reparert på et tidligere tidspunkt, og at hendelsen av den grunn ikke var av ekstraordinær art. Thomsen Airways må videre bære ansvaret for ikke å ha tilstrekkelig mannskap.

Klager ankom bestemmelsesstedet mer enn et døgn forsinket og krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

TOM566 ble 25 t 55 min forsinket som følge av teknisk feil, det vises til teknisk rapport fra Thomson Airways.

Hendelsen var ekstraordinær og var utenfor flyselskapets kontroll, da den tekniske feil oppstod til tross for at rutinemessig teknisk kontroll var gjennomført. Thomson Airways hadde ingen mulighet til å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen er av ovennevnte årsak ikke er kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004.

I henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser har Star Tour utbetalt to dagsandeler som kompensasjon, til sammen kroner 1 570, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med over ett døgn.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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].

Så vidt nemnda forstår, anføres det at forsinkelsen dels skyldtes teknisk feil og dels mangel på uthvilt mannskap.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Star Tour/Thomson Airways har gitt en forklaring på hendelsene. Hendelsene er imidlertid ikke dokumentert gjennom teknisk logg, operasjonell logg eller lignende. Nemnda er av den oppfatning at de foreliggende opplysninger ikke godtgjør at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 kommer utbetalt erstatning på annet grunnlag til fradrag i standarderstatningen. Nemnda er av den oppfatning at det samme må gjelde for utbetalt prisavslag.

Nemnda anbefaler etter dette at Star Tour/Thompson Airways utbetaler en erstatning på 600 euro per person. Til fradrag går NOK 1570 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler Star Tour/Thompson Airways utbetaler en erstatning på 600 euro per person. Til fradrag går NOK 1570 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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.