

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

07.03.2019

Saksnummer

2018-03760

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering på Kypros i perioden 28.09.2018 - 05.10.2018. Totalpris kr. 37.634.

Avreisen ble forsinket. Klager skulle reist med Thomas Cook Airlines flyvning DK1602 fra Oslo til Kypros fredag 28.09.2018 kl. 23:55. De ankom Kypros først lørdag 29.09.2018 kl. 05:00.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 28.09.2018 kl. 18:25.

Faktisk avgangstid: 28.09.2018 klokken 23:35.

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid 28.09.2018 klokken 23:55.

Faktisk ankomsttid 29.09.2018 kl. 05:00.

Forsinkelsen ble på 5 timer og 5 minutter.

Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 400 euro pr. person, totalt 1.600 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Forsinkelsen med DK1602 fra Oslo til Kypros 28.09.2018 ble på 5 timer og 5 minutter.

Thomas Cook skrevet følgende i sitt svar til klager: "Forsinkelsen skyldtes at der den 28.09.2018 var en voldsom turbulens på hjemreisen til Bergen fra Mallorca med DK1019. Flyvet var efter ankomst til Bergen, nødsaget til at have et større sikkerhetstjek, efter voldsom turbulensen. At I bliver forsinket på jeres udreise, kommer på baggrund af at I skal flyve med det fly, som har været til sikkerhetstjek grundet voldsom turbulens.

Lovgivning ved flyforsinkelser:

Europa parlamentet har udarbejdet en forordning (EU lov), der skal beskytte flypassagerer mod forsinkelser, kaldet EU261/2004.

Dog kan ikke alle flyforsinkelser undgås. f.eks. som i dette tilfælde at flyvet skal have sikkerhetstjek, efter det har været udsat for voldsom turbulens, og vil udgøre en sikkerhedsmæssig risiko, hvis reglerne ikke bliver fuldt. Derfor er vi som flyselskabe nødsaget til at prioritere flysikkerhed højere end risiko for forsinkelse.

Det er derfor vores vurdering, at Thomas Cook Airlines ikke er forpligtiget til at kompensere ved denne forsinkelse."

Thomas Cook Airlines kan ikke se at det foreligger grunnlag for standarderstatning i henhold til EU-forordningen 261/2004.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines.

Nemnda bemerkar

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere frem enn planlagt til det endelige bestemmelsesstedet, utløser en plikt for flyselskapet til å utbetale standarderstatning med mindre selskapet 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 sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det kreves ikke at værforholdene er den direkte utløsende årsaken. Det er tilstrekkelig at de vanskelige værforholdene utgjør en indirekte årsak til forsinkelsen.

Ved vurderingen av om alle rimelige tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen, må det foretas en helhetsvurdering av situasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Thomas Cook Airlines har godtgjort at forsinkelsene skyldtes sikkerhetsmessige forhold som oppstod på grunn av været, og at det var en slik ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått og at alle rimelig tiltak ble truffet for å unngå forsinkelsen. Det vises til at flyet på vei fra Mallorca til Bergen ble utsatt for kraftig turbulens. Etter at det ankom

Bergen måtte flyet gjennomgå en teknisk undersøkelse for å undersøke om flyet hadde fått skader på den tekniske utrustningen. Det er vedlagt en Aircraft Technical Log som viser dette. Selskapet forsøkte i få leiet inn et annet fly til å foreta flyvningen, men lyktes ikke med dette.

Det er enighet om at forsinkelsen ble på 5 timer og 5 minutter.

Årsaken til forsinkelsen som er beskrevet ovenfor medfører at klager ikke har krav på standardkompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt kompensasjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)