

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

1072/14F

### Tjenesteyter

Thomas Cook Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Kreta den 25. september 2014 kl. 06:45 med DK823. Avgangen ble forsinket til kl. 19:45.

Klager stiller seg kritisk til flyselskapets vinglende forklaringer på årsaken til den lange forsinkelsen.

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

#### Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

DK823 ble 12 timer og 27 minutter forsinket som følge av uforutsett teknisk feil på tidligere avgang den 24. september, det vises til fremlagt teknisk rapport. For å unngå kansellering ble det leid inn fly for å operere avgangen. Det ble delt ut matvouchere i ventetiden, og det ble sendt ut informasjon på sms.

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, samt at klager har fått utbetalt en dagsrasjon i henhold til pakkereiseloven. Thomas Cook Airlines kan dessverre 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 12 timer og 27 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.*