

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

09.07.2015

Saksnummer

926/14F

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 19. august 2014 kl. 07:15 med DK835. Avgangen ble 11 timer og 45 minutter forsinket.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever klager en dagsandel per person for tapt feriedag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Thomas Cook Airlines har i det vesentlige anført:

DK835 ble forsinket som følge av uforutsett hendelse, det vises til fremlagt dokumentasjon. Det ble satt inn et erstatningsfly for å unngå kansellering av avgangen.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Thomas Cook Airlines kontroll.

I henhold til dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia kan tekniske problemer som oppdages under vedlikehold ikke defineres som ekstraordinære omstendigheter. I dette tilfellet ble feilen oppdaget under drift. Videre fremkommer det at man ikke kan utelukke at tekniske feil utgjør ekstraordinære omstendigheter dersom den stammer fra hendelser som er utenfor flyselskapets normale virksomhet og ligger utenfor deres faktiske kontroll.

Thomas Cook Airlines har refundert klagers utgifter til mat og drikker i ventetiden, samt utbetalt en dagsandel for tapt feriedag, men kan dessverre ikke imøtekomme hans 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 11 timer og 45 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).

Forsinkelsen skyldtes at flyet som var planlagt benyttet til flygningen ved en feil fra «Handlingen» ble skjøvet utenfor rullebanen. Et nytt fly måtte settes inn for å betjene flygningen. Det tok tid.

«Handlingen» utførte arbeidet for Thomas Cook Airlines. «Handlingen» er en underleverandør, og Thomas Cook må i et slikt tilfelle identifiseres med «Handlingen». Det foreligger få opplysninger om selve hendelsen. Nemnda er av den oppfatning at Thomas Cook Airlines ikke har godtgjort at hendelsen er å anse som en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Vilåårene for rett til standarderstatning etter EU-forordningen er til stede. Nemnda anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person.

Nemnda viser sammenligningsvis til EU-domstolens dom av 14. november 2014, sak C-394/14, Siewert - Condor Flugdienst GmbH der det i avsnitt 22 uttales at en begivenhet som i hovedsak omhandler sammenstøt mellom en lufthavns mobile boardingtrapp og et fly, ikke er å anse som en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for å betale kompensasjon til passasjerer ved lengre forsinkelse som følge av dette.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Thomas Cook Airlines utbetaler en erstatning 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.

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.