

2014-06113
2014-07-16
001



Anmälan - resa

Anmälare

Vem är du?

* Förnamn	* Efternamn
Pavel	Gonzalez
c/o	
* Gatuadress / box	
(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)	
Bollmoravägen 31	
Postnummer	Ort
13542	Tyresö
Telefon	Telefon dagtid
0760429006	0760429006
Inklusive riktnummer	Inklusive riktnummer
* E-post	
gonzalez.pavel@gmail.com	
* Bekräfta e-postadress	
gonzalez.pavel@gmail.com	

Kön
☐ Kvinna
☒ Man

Ålder
27

Ombud

Om du representeras av ett ombud i denna fråga behöver vi även kontaktuppgifter och fullmakt för ditt ombud.

Har du varit i kontakt med någon av nedanstående?

- ☐ Kommunal konsumentvägledning
- ☐ Konsument Europa
- ☐ Konsumenternas Bank- och finansbyrå
- ☐ Konsumenternas energimarknadsbyrå
- ☐ Konsumenternas försäkringsbyrå
- ☐ Telekområdgivarna



Anmälan - resa

Motparter

A) Researrangör, flygbolag, stuguthyrare etc.

Företagets namn

Thomas Cook Airlines Scandinavia

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Københavns Lufthavn Syd

Hangar 276

2791 Dragør

PostnummerOrt

Telefon

32 47 72 00

Inklusive riktnummer

E-post

customerservice@thomascook.se

Bekräfta e-postadress

customerservice@thomascook.se

B) Resebyrå som sålt resan

Företagets namn

VING

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

Sveavägen 8

Postnummer

111 57

Ort

Stockholm

Telefon

0771-995 995

Inklusive riktnummer

E-post

kundservice@ving.se

Bekräfta e-postadress

kundservice@ving.se

Motpart

* Vilket/vilka företag kräver du ersättning av?
☒ A ☐ B ☐ Annan part

Annan part

Annan part fylls endast i om du kräver ersättning från någon annan än din researrangör/resebyrå.

Företagets namn

Gatuadress / box

(Adress i utlandet skrivs i sin helhet i denna ruta.)

PostnummerOrt

Telefon

Inklusive riktnummer

E-post

Bekräfta e-postadress



Anmälan - resa

Resan

Uppgifter om resan

Beställningsdatum	Avresedatum	Hemkomstdatum
<input type="text" value="2014-03-29"/>	<input type="text" value="2014-05-26"/>	<input type="text" value="2014-06-02"/>
<small>T.ex. 2010-12-31</small>	<small>T.ex. 2010-12-31</small>	<small>T.ex. 2010-12-31</small>
Antal vuxna	Antal barn under 18 år	
<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>	
Totalpris		
<input type="text" value="10840"/>		
Avreseort	Resmål	Färdsätt (buss, tåg, flyg, båt etc)
<input type="text" value="Stockholm"/>	<input type="text" value="Antalya"/>	<input type="text" value="Flyg"/>
Ev. anslutningsresa	Hotelllets namn	
<input type="text"/>	<input type="text" value="Sunprime Numa Beach"/>	
Beställd inkvartering		
<input type="radio"/> Dubbelrum		
<input type="radio"/> Enkelrum		
<input type="radio"/> Lägenhet		
<input type="radio"/> Annat, anges <input type="text"/>		
Måltider		
<input type="radio"/> Helpension		
<input checked="" type="radio"/> Halvpension		
<input type="radio"/> Frukost		
<input type="radio"/> Inga		



Anmälan - resa

Twisten

Fel på resan/tjänsten

- * Klagar du på att resan/tjänsten är felaktig?
- ☒ Nej
- ☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv kort felet

När upptäckte du felet?

T.ex. 2010-12-31

Dröjsmål/försening

- * Klagar du på att resan/tjänsten blev försenad?
- ☐ Nej
- ☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Redovisa kort när förseningen uppstod och hur lång förseningen blev.

Förseningen uppstod i Stockholm för avresa mot Antalya. Planerad avgången var kl 08:00 26 maj 2014. Dock blev flyget försenat i 7 timmar och 10 minuter så den aktuella avgången blev 15:10 26 maj 2014. 7 timmar och 10 minuter försenat. Vi tappade en hel dag av semestern sittandes på flygplatsen samt middagen på hotellet.

Har du något annat att anmärka på?

- * Vill du till exempel anmärka på att resan/tjänsten inte stämmer med vad som angivits i reklam eller utlovats?
- ☒ Nej
- ☐ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du har anmärkt på.

Reklamation

- * Klagade du på platsen?
- ☐ Nej
- ☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

När klagade du?

På Flygplatsen

T.ex. 2010-12-31

Gjordes något åt dina klagomål?

☒ Nej

☐ Ja - Om du svarar ja ska du ange vad som gjordes nedan.

- * Har du klagat hos motparten efter hemkomsten?
- ☐ Nej
- ☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Beskriv vad du krävde

Vi krävde för min egen del samt för Eleonora Zoller(medresenär) standard ersättning enligt artikel 7 på grund av 7 timmars försening enligt: EU-förordningen: EU: 261/2004

Kopia av ditt brev bör bifogas. Vi återkommer till det under anmälsans sista steg "Bevisning".

* När svarade motparten?

2014-06-24

T.ex. 2010-12-31

* Vad svarade motparten?

Hej Pavel,

Vi vill först och främst beklaga att ni blev försenade på er utresa med oss. Vi har full förståelse att detta inte var den utresan ni hade önskat er.

Det är Thomas Cook Airlines Scandinavias (TCAS) uppfattning att vi inte är förpliktigade till att utbetala kompensation i detta tillfälle då förseningen av flygavgången DK133 orsakades av extraordinära omständigheter som inte hade kunnat undvikas även om alla rimliga åtgärder tagits. Alla rimliga åtgärder togs jf. Europa Parlamentets och Rådets förordning 261/2004 (hädanefter #Förordningen#) artikel 5:3.

Som utgångspunkt har ett flygbolag enligt Förordningens artikel 7 samt EU-domstolens rättspraxis plikt till att utbetala kompensation till passagerare på en försenad flygavgång där deras ankomst försenats med 3 timmar eller mer.

Med utgångspunkt i artikel 7 är det fastsatt undantag i

förordningens artikel 5:3 samt EU-domstolens rättspraxis. Flygbolagen har inte plikt till att utbetala kompensation enligt artikel 7 om förseningen orsakats av extraordinära händelser som inte kunnat undgås även om alla rimliga åtgärder tagits.

Samtidigt fastslår förordningens preambel 14 att flygsällskapets förpliktelser begränsas eller bortfaller om en händelse orsakats av en extraordinär händelse som inte kunnat ha undvikits även om alla rimliga åtgärder vidtagits. Sådana omständigheter kan särskilt förekomma i händelse av politisk instabilitet, meteorologiska förhållanden som omöjliggör flygningen i fråga, säkerhetsrisker, oförutsägbara brister i flygsäkerheten och strejker som påverkar verksamheten för det lufttrafikföretag som utgör flygningen.

Det anses härmed som extraordinära omständigheter om konsekvenserna av ett beslut medför en lång försening jf. Förordningen preambel 15.

Enligt EU-domstolens rättspraxis i Dom C-549/07, Wallentin-Hermann v Alitalia (hädanefter Wallentin-domen) punkt 22, anses det att ett tekniskt fel kan vara ett oförutsägbart säkerhetsproblem som står listat i Förordningens preambel 14.

EU-domstolen påtalade vidare i punkt 23 och 34 i samma Dom, att ett tekniskt fel kan utgöra ett undantagsfall i förordningens mening om det är på grund av händelser som till sin art eller sitt ursprung inte är ett led i flygbolagets vanliga verksamhet och faller utanför flygbolagets faktiska kontroll jf.preambel 41. EU-domstolens bedömning i Wallentin domen gäller både vid inställda och försenade flyg. Detta har bekräftats av EU-domstolen i efterhand vid flera tillfällen så som förenade målen C-402/07 och C-432/07, Sturgeon m.fl. v Condor & Böck m.fl. v Air France, preambel 72.

I enlighet med EU-lagstiftningen och rättpraxis har National Enforcements Bodies (NEB) en betydande roll i förbindelse med handtering och bedömning av enskilda ärenden om flygförseningar.

Den totala gruppen av NEB där bland annat ARN igår har på EU-kommissionens hemsida publicerat en vägledande förteckning över vad som ska anses som en extraordinär händelse. jf. bilag XX, #Draft list of extraordinary circumstances following the National Enforcement Bodies (NEB) meeting held on 12 April 2013#.

EU-domstolens rättpraxis stöder denna lista, jf Wallentin domen.

Med hänsyn till att tvisten handlar om ett tekniskt fel som specifikt anges som en extraordinär händelse, jf 25 #Unexpected flight safety shortcomings#, #Failure of necessary or required aircraft systems (for example the cooling system, avionics system, flight control system, flaps, slats, rudders, thrust reverser, landing gear) either immediately prior to departure or in-flight, stöder denna TCAS yttrande i ärendet.

TCAS kommer således inte att betala ut kompensation enligt EU 261/2004, då er försening orsakades av en extraordinär händelse.

Har ni haft extra utgifter i samband med förseningen är ni välkomna att maila in kvittona/dokumenten till oss.

Vi hoppas trots förseningen att ni hade en trevlig vistelse och att ni har många fina minnen med er hem igen.

Vill önska er en fortsatt trevlig dag och en trevlig sommar.

Med Vänlig Hälsning

Jessika

Thomas Cook Airlines Scandinavia
kundservice

Eventuell kopia av skriftligt svar från motparten bör bifogas. Vi återkommer till detta i anmälan sista steg "Bevisning"



Dina krav/Yrkande

Vad vill du att nämnden beslutar?

Kräver du prisavdrag ska du ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet.

* Mina krav är:

Vi kräver standard ersättning enligt artikel 7 på grund av 7 timmars försening enligt: EU-förordningen: EU: 261/2004.

Kräver du skadestånd?

☐ Nej

☒ Ja - Om du svarar ja ska du också fylla i uppgifterna i rutan

Mina krav är: (ange belopp i kronor och ange hur du beräknat beloppet)

Vi kräver standard ersättning enligt artikel 7 på grund av 7 timmars försening enligt: EU-förordningen: EU: 261/2004.

Hur motiverar du dina krav?

Här kan du kortfattat motivera dina krav

Vi har rätt att kräva ersättning enligt lag med styrkande ändamål: artikel 7 : EU-förordningen: EU: 261/2004. På grund av 7 timmars försening förlorade vi även en hel dag av aktiviteter samt en måltid då vår ankomst var på natten.

Behöver du förklara mer kan du ladda upp en bilaga under steget "Bevisning".

Bevisning

Bevisning till stöd för mitt krav/yrkande

Till stöd för mitt krav har jag bifogat:

Biljetter

Bokningsbekräftelse

Föresningsintyg från Thomas Cook Airlines

Reklamationsbrev

Samt svar från motparten.

Beviset tyder på att vi har enligt artikel 7

EU-förordningen: EU: 261/2004 rätt till standard ersättning

på grund av 7 timmars försening. Därför yrkar vi en ersättning enligt ovan från motparten.

Ange vad du vill bifoga och vad det ska bevisa

☒ Bifogas här

Föresningsintyg.pdf

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Handlingar som bör bifogas

Deltagarbevis/biljett

☒ Bifogas här Biljett.pdf

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Bokningsbekräftelse

☒ Bifogas här 2014-07-16_2257.png

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Utdrag ur resekatalog

☐ Bifogas här

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Reklamationsbrev

☒ Bifogas här 2014-07-16_2300.png

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer

Skriftligt svar från motpart

☒ Bifogas här 2014-07-16_2301.png

☐ Jag skickar detta inom 5 arbetsdagar, sedan jag fått mitt ärendenummer