

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

14.11.2018

Saksnummer

2018-02357

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for tre personer med innkvartering på Sunwing Sandy Bay Beach, Ayia Napa, Kypros i perioden 25.05.2018 - 01.06.2018. Totalpris kr. 25.570.

Thomas Cook Airlines DK1572 ble totalt 36 timer og 43 minutter forsinket ved ankomst Larnaca, Kypros grunnet tekniske problemer.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1.200 euro, i tillegg til to dagsandeler som Ving har utbetalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved utreisen fra Oslo, Gardermoen til Larnaca, Kypros, med DK1572 den 25.05.2018 ble flyet totalt 36 timer og 43 minutter forsinket ved ankomst Larnaca.

Thomas Cook Airlines har tilbudt å utbetale standarderstatning i henhold til EU Forordningen EU261/2004 på 400 euro per person, totalt 1.200 euro, minus erstatningen fra Ving for to tapte feriedager, kr. 7.304. Deretter har Thomas Cook lagt til 25 % kompensasjon dersom klager ønsker et gavekort. Totalt har klager fått tilbud om et gavekort på kr. 6.263.

Etter Thomas Cook Airlines' syn skal det beløpet som er utbetalt av reisearrangøren som kompensasjon for forsinkelsen, kan trekkes fra standarderstatningen etter forordning 261/2004, artikkel 12, 1. punkt 2. Alternativt ville det blitt utbetalt dobbelt kompensasjon, hvilket ikke er formålet med kompensasjonsreglene.

Thomas Cook Airlines viser til en tilsvarende sak nr. 2016-00449 hvor de har fått medhold for å kunne trekke fra utbetalt kompensasjon fra Ving Norge AS.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Ved kansellering (innstilling) av en flygning har passasjerer rett til en standarderstatning på 250, 400 eller 600 euro (avhengig av lengden på flygningen) med mindre selskapet kan godtgjøre at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. forordningen artikkel 5. Tilsvarende gjelder ved forsinkelser som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet, 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].

Det er ikke gitt noen opplysninger om hva forsinkelsen skyldtes, men det er vedlagt et forsinkelsesbevis som viser at flyet ble forsinket med 34 timer og 43 minutter.

Det er opplyst at flyselskapet nå har utbetalt 400 euro per person, totalt 1.200 euro. Klageren har i tillegg krevd å få beholde en allerede utbetalt erstatning på til sammen kr. 7.304. Arrangøren har motsatt seg dette.

I medhold av EU-forordning nr. 261/2004 skal anvendelsen av forordningen ikke berøre passasjerenes rett til ytterligere erstatning, men slik erstatning kan trekkes fra, jfr. forordningen artikkel 12 nr. 1 og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2 bokstav e).

Pakkereisevilkårene er utarbeidet av Virke Reise Utland og Forbrukerombudet. De er utformet i medhold av lov om pakkereiser og departementets forskrifter til loven og supplerer bestemmelsene i loven og forskriften. Vilkårene er justert i medhold av EUs forordning om flypassasjerers rettigheter. Det fremgår av pakkereisevilkårene artikkel 8 e) Forholdet til EU-forordning 2004-261:

"Der passasjerer får utbetalt kompensasjonsbeløp iht EU-reglene enten fra arrangøren eller utførende flyselskap, skal dette beløpet gå til fradrag i beregning av eventuell prisavslag/erstatning etter pakkereiseloven."

Nemnda kan ikke forholde seg til andre skandinaviske nemnders praksis, idet det kun nasjonale domstoler og EU-domstolens avgjørelser som har prejudikatsvirkning.

Nemnda anbefaler etter dette at arrangøren utbetaler 400 euro per person, totalt 1.200 euro. Til fradrag går beløpet på kr. 7.304, som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt 400 euro per person, til sammen 1.200 euro i kompensasjon for forsinkelsen. Til fradrag går kr. 7.304, som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)