

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-02315

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering på Serenity by Sea Club, Mallorca i perioden 05.06.2018 - 19.06.2018.

Klager anfører at Thomas Cook Airlines flyvning DK1536 ble forsinket fra Oslo til Mallorca den 05.06.2018. Forsinkelsen ble på 3 timer og 18 minutter.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 05.06.2018 klokken 07:15

Faktisk avgangstid: 05.06.2018 klokken 10:34

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 05.06.2018 klokken 10:40

Faktisk ankomsttid: 05.06.2018 klokken 13:58

Klager krever standarderstatning etter EU 261/2004 på 400 euro per person, totalt 800 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thomas Cook Airlines DK1536 fra Oslo til Mallorca 05.06.2018 ble 2 timer og 58 minutter forsinket ved ankomst.

Flyselskapet har vedlagt "Movement Details". Flyet landet kl. 13.34 lokal tid og var "på block" kl. 13.38.

Thomas Cook Airlines avviser kravet om standarderstatning etter EU Forordning 261/2004 da forsinkelsen var på under 3 timer.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Skal en passasjer ha krav på erstatning etter EU-regulativ 261/2004 for en forsinkelse, må forsinkelsen ha vært på tre timer eller mer. Forsinkelsen regnes etter ankomst på reisemålet, da et fly som er forsinket ved avgang kan ta igjen noe av forsinkelsen i løpet av flyvningen.

Movement loggen – Movement details - viser DL ATA 02.58. Dette er brukt i forsinkelseserklæringen fra Thomas Cook Airlines.

Det anføres at flyet ble parkert ved gaten 2 timer og 58 minutter forsinket og at crewet fikk beskjed om å desarmere døren når motorene var avslått.

Ankomsttid i forordningens forstand regnes som det tidspunktet da dørene på flyet åpnes og passasjerene har adgang til å forlate flyet, jfr. C-452/13 (German wings). Den danske Trafik-, Bygge- og Boligstyrelse som behandler flyklager i Danmark legger som et utgangspunkt 5 minutter til den registrerte block-on tid, med mindre flyselskapet kan dokumentere at "doors open" var før dette tidspunkt. De norske flyklagenemndene legger seg på samme linje. Det gjør også pakkereiseklagenemnda. I denne saken medfører det at forsinkelsen som legges til grunn er på 3 timer og 3 minutter, idet det ikke kan sees at flyselskapet har dokumentert at dørene ble åpnet før dette tidspunkt.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på kompensasjon etter EU-forordningen.

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får utbetalt 400 euro per person, til sammen 800 euro i kompensasjon for forsinkelsen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt en kompensasjon på 800 euro.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)