

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

### Dato

21.05.2019

### Saksnummer

2019-00635

### Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for fem personer med innkvartering i Alcudia, Mallorca i perioden 05.06.2018 - 19.06.2018.

Thomas Cook Airlines flyvning DK1536 ble forsinket fra Oslo til Mallorca den 05.06.2018. Forsinkelsen var 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 2.000 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".

Ifølge Thomas Cook har "Både MVT og MVA (har) registeret en actual time of arrival (ATA) til kl. 11:38 UTC, hvilket er det tidspunkt, hvor bremsen er sat og en af indgangsdørene

er åbnet. Kl. 11:38 UTC svarer til kl. 13:38 local time. Flyet havde en scheduled time of arrival (STA) kl. 10:40 local time, hvilket udgør en forsinkelse på 2 timer og 58 minutter.

Thomas Cook Airlines er således af den opfattelse, at de tidspunkter, som er registreret af handlingagenter og i flyets elektroniske system kan lægges til grund som valide oplysninger. Hertil skal det bemærkes, at Thomas Cook Airlines som flyselskab er underlagt myndighedskontrol, hvilket også gælder Thomas Cook Airlines registreringssystemer og oplysninger.

Bekræftelse på at det i Colibri registrerede tidspunkt for Actual time of arrival (ATA) angiver tidspunktet for doors open bekræftes i vedlagte udtalelse. Se Bilag B. Bilag B: Underbyggende udtalelse fra vores Capt. Flight-deck It Manager Hans-Henrik Grentzmann.

På baggrund af ovenstående er det Thomas Cook Airlines opfattelse, at det er dokumenteret, at flyet var 2 timer og 58 minutter forsinket og at forsinkelsen derfor ikke berettiger til udbetaling af compensation efter forordning 261/ 2004."

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 bemerkar**

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 passasjerene 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 og C-269/10).

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 den tiden flyet er i luften.

Flyselskapet har vedlagt "Movement Details". Flyet landet kl. 13.34 lokal tid og var "på block" kl. 13.38, hvilket ifølge selskapet gir en forsinkelse på 2 timer og 58 minutter.

Hovedregelen er at "actual arrival time" er tidspunktet når dørene åpnes. Dette ble fastlagt av EU domstolen i dom Germanwings GmbH v. Ronny Henning (C-452/13) 04.september 2014. Det fremgår også av EU-kommisjonens veileder til EU-forordning 261/2004 punkt 3.3.3 at ankomsttidspunktet skal beregnes fra det tidspunktet hvor minst en av flyets dører åpnes og passasjerene har anledning til å forlate flyet.

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 transportklagenemndene fly legger seg på samme linje. Det gjør også Pakkereisenemnda. 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. Det bemerkes at nemnda ikke kan se at den vedlagte redegjørelsen i bilag B til mail fra Thomas Cook Airlines Scandinavia bidrar til å klargjøre saken ytterligere.

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 2.000 euro i kompensasjon for forsinkelsen.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt en kompensasjon på 2.000 euro.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)