

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-02780

Tjenesteytere

Corendon

Detur Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering på Diamond Premium Hotel & Spa, Side, Tyrkia i perioden 02.07.2017 - 09.07.2017.

Corendon Airlines flyvning CAI772 ble forsinket fra Oslo - Antalya. Opprinnelig ankomst Antalya kl. 17.25. Faktisk ankomst kl. 21.00. Forsinkelse 3 timer og 35 minutter.

Klage ble sendt 06.09.2018. Klager mottok svar fra flyselskapet datert 14.09.2018.

Klagers representant 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

Corendon Airlines CAI772 fra Oslo til Antalya 02.07.2017 ble 2 timer og 59 minutter forsinket ved ankomst gaten på Antalya flyplass. Aktuell avgang kl. 15.20 istedenfor kl. 12.15. Flyet ankom gaten på flyplassen kl. 20.24 lokal tid istedenfor kl. 17.25.

Detur Norway/Corendon Airlines aviser kravet om standarderstatning etter EU Forordning 261/2004 da forsinkelsen var på 2 timer og 59, altså under 3 timer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norway AS/Corendon Airlines.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at saken er gammel. Det legges imidlertid etter det opplyste til grunn at klageren sendte klage direkte til flyselskapet. Flyselskapet avslo

kravet ved brev av 14. september 2017. Avslaget ser ut til å være svært skjematisk, idet flyselskapet har tatt feil av hvilken flyplass klageren fløy fra. Selskapet har skrevet Gøteborg, mens flyet gikk fra Gardermoen. Nemnda legger etter omstendighetene til grunn at klagen er rettidig fremsatt.

Flyselskapet har, til tross for henvendelse fra nemndas sekretariat, ikke inngitt ytterligere kommentar av betydning for klagebehandlingen. Det fremgår av det som er fremlagt av flyselskapet at flyet "arrived at gate" 2 timer og 59 minutter forsinket.

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

I samsvar med EU-domstolens dom i sak C-452/13 "*Germanwings*", avsnitt 27, legger nemnda til grunn at "time of arrival" er det tidspunktet hvor minst en av flydørene har blitt åpnet, jfr. EU-forordning 261/2004 artikkel 2, 5 og 7, fordi det er først på dette tidspunkt at passasjerene kan gjenoppta normale aktiviteter.

Det er flyselskapet som har bevisbyrden for det nøyaktige tidspunktet da flyet ble parkert ved gaten og minst en dør i flyet var åpnet.

Corendon Airlines har, til tross for purringer fra nemndas sekretariat, unnlatt å besvare henvendelsene på en måte som er klargjørende for nemnda. Det er ikke fremlagt noen offisielle dokumenter fra flyplassmyndighetene.

Nemnda legger etter dette til grunn at flyselskapet ikke har oppfylt sin bevisbyrde. Selskapet kunne ha innsendt Movement Log eller en bekreftelse fra flyplassmyndighetene på hvilket tidspunkt dørene ble åpnet.

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 4 minutter, idet det, som gjennomgått ovenfor, ikke kan sees at flyselskapet har dokumentert at dørene ble åpnet før dette tidspunkt.

En slik forsinkelse gir rett til en kompensasjon etter EU-forordningen på 400 euro per passasjer, jfr. artikkel 7 nr. 1 b).

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det utbetales standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 på 400 euro per passasjer, totalt 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)