

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03618

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for fem personer med innkvartering i to to -romsleiligheter på Hotell Ponent Mar, Mallorca i perioden 05.06.2018 - 12.06.2018. Totalpris kr. 32.745.

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 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". 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 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 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 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 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)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)