

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning ved forsinkelse.

Dato

24.01.2019

Saksnummer

2018-03632

Tjenesteytere

Thomas Cook Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for en person med innkvartering på Sunprime Alanya Beach, Alanya, Tyrkia i perioden 05.07.2018 - 13.07.2018.

Thomas Cook Airlines flyvning DK816 ble forsinket fra Oslo til Antalya den 05.07.2018. Forsinkelsen ble på 24 timer.

AVREISE

Opprinnelig avgangstid: 05.07.2018 klokken 18:05

Faktisk avgangstid: 06.07.2018 klokken 18:05

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 05.07.2018 klokken 23:00

Faktisk ankomsttid: 06.07.2018 klokken 23:00

Klager krever standarderstatning etter EU 261/2004 på totalt 400 euro.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Thomas Cook Airlines.

Klager kansellerte sin reise og kan derfor ikke søke om standarderstatning etter EU/261-2004.

Thomas Cook har anført følgende:

"I de forenede sager C-402/07 og C-432/07 fastslår EU Domstolen således, at Artikel 5, 6 og 7 i forordning nr. 261/2004 skal fortolkes således, at passagerer på forsinkede flyafgange kan sidestilles med passagerer på aflyste flyafgange i forhold til anvendelsen af retten til kompensasjon, og de kan således påberåbe sig kompensationsretten i forordningens artikkel 7, når de som følge af en forsinket flyavgang lider et tab af tid på tre timer eller mere, dvs. når de ankommer til deres endelige bestemmelsessted tre timer eller mere etter det ankomsttidspunkt, som oprindeligt er planlagt af luftfartsselskabet."

Klager har fått reisesens pris refundert av Ving.

Thomas Cook Airlines kan ikke etterkomme klagers krav om standarderstatning etter EU/261-2004.

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 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].

De to sakene fra EU-domstolen som flyselskapet har henvist til - (C-402/07 og C-432/07), kan etter nemndas syn ikke tas til inntekt for det synet som forfektes av flyselskapet, da dette ikke er en problemstilling som domstolen har tatt stilling til.

Forsinkelsen i forordningens forstand referer seg i henhold til EU-domstolen ikke til passasjerer, men til flyavgangen:
(C-173/07, avsnitt 40):

"En flyavgang er således forsinket som omhandlet i artikkel 6 hvis den gjennomføres i overensstemmelse med den opprinnelige planlegging , og hvis det faktiske avgangstidspunktet er forsinket i forhold til planlagt avgangstidspunkt".

Klageren hadde bestilt en ukes ferietur. På denne bakgrunn er forståelig at han valgte å kansellere turen og å få turens pris tilbakebetalt når forsinkelsen ble på 24 timer. Det er i saken ikke gitt opplysninger om hva forsinkelsen skyldtes og hvordan den ble forøvrigt ble håndtert.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at når flyvningen blir svært forsinket - her 24 timer - er det ikke noe krav om at vedkommende har møtt frem til innsjekking. Selskapets anførsel om at man må ha vært ombord i flyet for å ha krav på erstatning er etter nemndas syn ikke forenlig med EU-forordningen, jfr. henvisningen ovenfor. For mange vil en forsinkelse av en lengde som gir krav på erstatning føre til at reisen ikke lenger har noen hensikt i forhold til formålet med turen. Flyselskapet er likevel forpliktet etter forordningen til å betale erstatning.

Flertallets syn er at klageren har krav på kompensasjon etter EU-forordningen for ulempene forsinkelsen påførte ham. Han sitter igjen med en ødelagt ferie. Refusjon av reisens pris dekker ikke de ulempene forsinkelsen påførte ham.

Artikkel 12 nr. 1 kommer ikke til anvendelse da tilbakebetaling av kjøpesummen for en tur som ikke kunne gjennomføres på grunn av flyforsinkelsen ikke er erstatning, men refusjon av reisens pris.

Nemndas mindretall, de to bransjerepresentantene, mener at reisen må foretas for at man skal ha krav på standarderstatning etter EU-forordningen. Etter bransjerepresentantenes syn forutsetter EU-forordningen artikkel 7 at reisen gjennomføres. Benytter man seg av muligheten til å avbestille reisen og får det innbetalte beløp refundert i henhold til artikkel 8, mister man muligheten til å få erstatning.

Klageren fikk tilbake det som var innbetalt for pakkereisen. I et slikt tilfelle mener bransjerepresentantene at retten til standarderstatning etter EU-forordningen bortfaller i og med at reisens pris er refundert.

Vedtaket blir truffet i tråd med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt 400 euro i kompensasjon for forsinkelsen.

Avgjørelsen er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

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