

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Cancun til Oslo Lufthavn til 27.01.15.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

73/15PF

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro per person ved forsinkelse på flyreisen fra Cancun til Oslo Lufthavn til 27.01.15.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende skulle reise fra Cancun til Oslo Lufthavn den 27.01.15 med Thomas Cook Airlines Scandinavia, rute DK1436.

Klagers fly fra Cancun den 27.01.15 skulle gå kl. 16.25. Klager fikk sms samme dag om at de ville bli hentet 3 timer senere enn oppsatt tid fra hotellet. Flyet gikk fra Cancun kl. 20.30, 4 timer etter oppsatt tid. Klager fikk hverken mat og drikke og heller ingen skriftlig informasjon om sine rettigheter ved forsinkelse, til tross for at de etterspurte dette hos Ving sin representant på flyplassen.

Ving oppgir tekniske årsaker i sin forsinkelseserklæring. Om bord i flyet ble det opplyst at forsinkelsen skyldtes at flyet var kommet sent inn fra tidligere flyvning. Klager finner også at avreisetidspunkt fra Cancun ikke stemmer og at ankomsttidspunktet til Oslo Lufthavn heller ikke er korrekt. På internett har klager funnet informasjon om at flyet tok av kl. 20.20 og landet i Oslo kl. 12.04, noe som stemmer med det klager selv noterte seg på reisen.

Klager fikk ikke tilbud om mat og drikke, hverken på flyplassen eller om bord i flyet.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 1200 euro og kompensasjon for mat og drikke i løpet av ventetiden.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving Norge AS har i det vesentlige anført:

Ving viser til rapport og dokumentasjon fra Thomas Cook i forbindelse med forsinkelsen på DK1436. I og med at forsinkelsen var på under 3 timer - 2 timer og 55 minutter - ved ankomst

Oslo Lufthavn Gardermoen berettiger ikke forsinkelsen til prisavslag. Årsaken til forsinkelsen var tekniske problemer.

Flyet var planlagt til å avgå kl.16:25 lokal tid. Alle tider blir regnet om fra UTC tider i Flyforsinkelsesbilaget, og Thomas Cook beklager at det har blitt gjort en manuell feil i beregningen av planlagt avgangstid til forsinkelsesbilaget. Planlagt avgangstid fra Cancun var 16:25, (22.25 UTC tid) ikke 17:25.

Dette har dog ikke innvirkning på beregning av selve forsinkelsen. Forsinkelsen beregnes alltid ut fra det planlagte landingstidspunktet, og det aktuelle landingstidspunktet. I dette tilfellet sto planlagt landing til 09:05 lokal tid Oslo Lufthavn, og aktuelt landingstidspunkt (block on) var 12:00 lokal tid. Forsinkelsen på ankomsttidspunktet var dermed på 2 timer og 55 minutter slik som det står opplyst i forsinkelsesbilaget.

Thomas Cook fastholder derfor sitt tidligere svar om at denne forsinkelsen ikke berettiger til erstatning i forhold til EU261/2004, da forsinkelsen var på under 3 timer.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

Forsinkelsen skjedde på en flyreise fra Cancun til Oslo Lufthavn Gardemoen.

Pakkereisenemnda legger til grunn at planlagt avgang var kl. 17.25 lokal tid og at planlagt landing på Oslo lufthavn var kl. 09.05 lokal tid. Ifølge flyselskapet landet flyet kl. 12.00, 2 timer og 55 minutter etter planlagt landingstid. Klageren har notert seg at flyet landet kl. 12.04. Forsinkelsen er, uansett hvilket landingstidspunkt som legges til grunn, under tre timer og gir ikke rett til erstatning etter EU-forordningens regelverk.

Passasjerene skal tilbys forpleining som står i rimelig forhold til forsinkelsen, jfr. EU-forordningen artikkel 9. I det foreliggende tilfellet ble det ikke gitt noe tilbud om forpleining. Klageren har i anført at avgangen fra Cancun ble forsinket med 4 timer og 34 minutter. At dette er korrekt, fremgår av selskapets eget forsinkelsesbilag samt av korrigering i brev fra Thomas Cook Airlines datert 18. mai 2015. Nemnda finner at det er sannsynlig at klagerne har hatt utgifter til mat etc., ved en forsinkelse av denne lengden, og finner - mangel av andre opplysninger - at forpleiningsutgiftene bør settes til kr 400 pr. person.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at forpleiningsutgifter dekkes med kr 400 pr. person, totalt kr 800.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbakk, Apollo Norge AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.