

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever refusjon av 2060,47 USD grunnet kansellering av passasjers billett fra SAS.

Dato

09.11.2023

Saksnummer

2023-00022

Tjenesteytere

SAS

American Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager representerer sin sønn og svigerdatter i foreliggende sak. Klagers sønn skulle reise fra Burlington USA til Oslo via Chicago og København med en gjennomgående billett bestilt direkte gjennom SAS med avreise den 22. juni 2022 og retur den 4. juli. Bestillingen omfattet i utgangspunktet også klagers svigerdatter, men hun booket om til en flyvning fra Burlington til Ålesund via Washington og København den 27. juni 2022.

Klager skriver til nemnda at sønnen sin flyvning med American Airlines flight AA3236 fra Burlington til Chicago ble kansellert etter at passasjerene hadde boardet flyet. Ettersom klagers sønn ikke kom seg til Chicago ble han oppført som "no show" av SAS. I den anledning kansellerte SAS hele den videre reisen fra Chicago-København-Oslo og returreisen. Klager skriver at reisen fant sted før pilotstreiken, og at kanselleringen derfor ikke har noe med denne å gjøre.

Klager anfører i det vesentligste at SAS har gjort en klar feil når de har kansellert hele reisen basert på at passasjerene ikke kom seg frem til sin andre flyvning på reisen når passasjerene ikke kan klandres for dette.

Videre anfører klager krav om refusjon av svigerdatterens reise. Det fremgår av sakens opplysninger at klagers svigerdatter bestemte seg for å ikke reise med den forventende flystreiken som startet 4. juli ettersom hun måtte tilbake av jobbrelaterte årsaker den 05. juli. I ettertid viste dette seg å være en god beslutning, da klagers hjemreise ble kansellert. Klager avbestilte derfor reisen.

Klager krever full refusjon av billettene til de to passasjerene med fratrekk av allerede utbetalt refusjonsbeløp, totalt 2060,47 USD, basert på følgende oppstilling:

Opprinnelig billett for to passasjerer: 2855,94 USD
+ Gebyr for ombooking svigerdatter: 841 USD
- utbetalt refusjon for billetter: 1646,47 USD
= totalt krav: 2060,47 USD

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke levert tilsvaer til nemnda.

American Airlines skriver til nemnda at flight AA3635 fra Burlington til Chicago med forventet avreise 17:50 den 22.06.2022 ble holdt tilbake fra take-off som følge av dårlige værforhold i Chicago. Flyet returnerte til gate kl. 19:04. Flyvningen ble så forsinket at pilotenes antall lovlige timer arbeidstimer ble overskredet. Flyvningen ble derfor først gjennomført neste morgen, klokken 07:30 den 23.06.22.

På grunn av dette ble klager booket om til Oslo via Chicago og London den 23.06.22. American Airlines skriver til nemnda at klagers sønn valgte å ikke reise og frivillig avbestilte hele reservasjonen den 23.06.2022 over telefon til deres reservasjonskontor.

På bakgrunn av disse funnene, konkluderer selskapet med at kompensasjon under EU-forordning 261/2004 ikke er berettiget ettersom flyet tok av fra et ikke-EU medlemsland operert av "non-community carrier", og også fordi klager frivillig valgte å ikke reise.

American Airlines gir ikke klager medhold i kravet om refusjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS har ikke levert tilsvaer til nemnda.

Nemnda vurderer først om det er grunnlag for kompensasjon etter EU-forordning 261/2004, noe som forutsetter at forordningen kommer til anvendelse.

I henhold til forordningens artikkel 3 nr 1 bokstav b) får den anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på en medlemsstats territorium der traktaten får anvendelse, og det utførende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap, med mindre de har mottatt ytelser eller erstatning og har fått assistanse i denne tredjestaten.

Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel nr 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyvning i henhold til en

avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved vurderingen av om forordningen kommer til anvendelse.

Flertallet - forbrukerrepresentantene og nemndas leder - er av den oppfatning at klagers sønns billett er omfattet av forordningens virkeområde. Videre at vilkårene for standarderstatning og refusjon etter forordningen er oppfylt.

Forordningen omfatter reiser fra tredjeland og inn i unionen, der det «transporterende flyselskap» er et EU-flyselskap, jf. artikkel 3 nr. 1 bokstav b. EU-domstolen har i en rekke avgjørelser slått fast at gjennomgående reiser som har vært omfattet av én samlet reservasjon, må behandles som en enhet hva gjelder rettighetene etter forordningen, jf. artikkel 7 nr. 1 annet ledd. Med andre ord må det ved gjennomgående billetter ses på hele reisen som gjenstand for rettigheter etter forordningen, i motsetning til at hver av de direkte tilsluttede flyforbindelser behandles separat. Se her C-502/18 (Ceske), C-74/19 (TAP) og C-367/20 (KLM).

Klager kjøpte til sin sønn en gjennomgående billett fra SAS for hele strekningen Burlington (USA)-Oslo, med mellomlanding Chicago og København. I henhold til billetten var American Airlines tiltenkt å foreta transporten innenriks i USA, mens SAS var ment å utføre strekningen Chicago-Oslo. Som i C-367/20 utføres da deler av reisen av et EU-flyselskap og endestinasjonen er i et land omfattet av forordningen. Dette medfører at forordningen kommer til anvendelse, med mindre klager har mottatt motytelser, eller kompensasjon og bistand i tredjestaten. Dette siste unntaket kommer imidlertid ikke til anvendelse. Etter flertallets kan tilbudet fra American Airlines om ombooking, ikke anses som en "...motytelse eller kompensasjon og bistand.." i henhold til artikkel 3 nr. 1 bokstav b).

Videre blir spørsmålet om SAS er ansvarssubjekt etter forordningen, og eventuelt om vilkårene for å kreve standarderstatning for den kansellerte reisen er oppfylt.

Etter forordningens artikkel 5 nr. 1 bokstav c har passasjerer som blir utsatt for en innstilt flyvning rett på standarderstatning, med mindre kanselleringen er meldt minst 14 dager før avgang eller skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Kanselleringen skjedde etter avgang og flyselskapene har ikke godtgjort at innstillingen har årsak i ekstraordinære omstendigheter. EU-domstolen har påpekt at følgene av at reisen er gjennomgående er at alle flyselskaper som i henhold til billetten var ment å utføre en transportoperasjon på reisen, anses som ansvarssubjekter etter forordningen. Se her EU-domstolens avgjørelse C-367/20 avsnitt 26-29, med henvisning C-502/18 avsnitt 20-26.

For øvrig fremgår det av artikkel 3 nr. 5 annet punktum at «Dersom et utførende flyselskap som oppfyller forpliktelser i henhold til forordningen, ikke har inngått avtale

med passasjerene, skal det anses å gjøre dette på vegne av personen som har inngått en avtale med passasjerene». Bestemmelsens andre punktum medfører at et flyselskap som utfører en flygning uten å ha en kontrakt med passasjerene, anses å gjøre det på vegne av den personen som har det, jf. C-367/20 avsnitt 29. I vår sak var reisen solgt av SAS og flyselskapet identifiseres dermed med American Airlines mangelfulle utførelse.

Flertallet kan for øvrig ikke se at code-share er et vilkår for at forordningen kommer til anvendelse i denne saken. Slik flertallet forstår EU-domstolens resonnement i C-367/20 var samarbeidsformen code-share kun et støttemoment som trakk i samme retning. For øvrig vises det til C-436/21 som gjaldt krav om standarderstatning ved salg av en gjennomgående reise fra et reisebyrå uten at flyselskapene hadde et juridisk samarbeid. I avsnitt 28 uttaler domstolen:

« Der er imidlertid ingen bestemmelse i forordning nr. 261/2004, der betinger kvalificeringen af en direkte tilsluttet flyforbindelse af, at der består et særligt retlig forhold mellem de transporterende luftfartsselskaber, der i givet fald varetager de flyvninger, som dette består af...»

På denne bakgrunn mener flertallet at SAS er ansvarssubjekt etter forordningen for den kansellerte reisen til klagers sønn.

Når det gjelder spørsmålet om det er grunnlag for å tilkjenne standarderstatning, er hovedregelen at kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapene godtgjør at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle forholdsregler som med rimelighet kunne forventes, eller at alle rimelige tiltak ble gjort for unngå konsekvensene av kanselleringen. Flyselskapene har ikke godtgjort eller dokumentert at unntakene kommer til anvendelse.

Etter flertallets syn har derfor klager krav på 600 euro i standarderstatning.

Mindretallet - bransjerepresentantene - mener at forordningen ikke kommer til anvendelse. Mindretallet legger til grunn at klager hadde bestilt en gjennomgående reise fra Burlington til Oslo via hjemmesiden til SAS. Kanselleringen fant sted på første strekning mellom Burlington og Chicago. Denne strekningen ble operert av American Airlines. Det var ikke en Code Share avtale mellom American Airlines og SAS. Flyvningen mellom Burlington og Chicago ble ikke operert av et EF luftfartsselskap, og reisen fant altså sted utenfor medlemsområdet. Mindretallet legger til grunn at SAS ikke var ansvarlig for hele strekningen mellom Burlington og Oslo, da det var American Airlines som omrutet passasjerene fra Burlington til London. Klagers sønn synes også å ha fått assistanse med ombooking fra American Airlines i USA da forsinkelsen oppsto, hvilket underbygger at SAS ikke kan anses for å være det transporterende luftfartsselskapet for strekningen Burlington – Chicago. Vilåorene for å anvende forordningen på denne strekningen anses derfor ikke for å være til stede, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 1 bokstav b.

Etter mindretallets syn kan det for øvrig ikke utledes av EU domstolens avgjørelse C-367/20 at forordningen kommer til anvendelse på flyvninger som blir gjennomført innen en tredjestat, av et flyselskap som ikke har Europeisk lisens, uten at det foreligger en Code Share avtale med et EF luftfartsselskap, for passasjerer som får assistanse i tredjestaten av det ikke-europeiske flyselskapet. I C-367/20 var det en Code Share avtale mellom KLM og Delta. KLM ble derfor holdt ansvarlig for hele strekningen, også strekningen fra New York til Amsterdam som ble fløyet av Delta.

Mindretallets syn er dermed at kanselleringen av American Airlines flight AA3236 fra Burlington til Chicago ikke gir grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda går etter dette over til å vurdere om klager har krav på refusjon for de ubenyttede billettene.

Det tas først stilling til klagers sønn sin billett.

Ettersom EU-forordning 261/2004 etter mindretallets syn ikke kommer til anvendelse, vurderer mindretallet spørsmålet etter luftfartslovens og Montrealkonvensjonens regler.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonens artikkel 19, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, av passasjerer, med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig. SAS har ikke oppgitt årsaken til kanselleringen til nemnda eller lagt frem dokumentasjon som viser at klagers flyvning/-er i dette tilfellet ble innstilt på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Det fremgår av saksdokumentene at passasjerens reise var en gjennomgående billett bestilt direkte gjennom SAS sine sider. Passasjerens "no-show" på flyvningen fra Chicago til København med SAS skyldes kanselleringen av klagers flight til Chicago og kan ikke lastes vedkommende. SAS kansellerte den resterende delen av reisen uten å tilby refusjon, og klager ble tilbudt omruting av American Airlines med avreise den 23. juni. Dette tilbudet valgte klagers sønn å ikke benytte seg av da han ikke fikk lovnad fra SAS om at det ville være et ledig sete til ham videre.

Etter mindretallets syn har SAS ikke medvirket tilstrekkelig til å unngå klagers tap som ansvarlig flyselskap for klagers booking. De anbefaler derfor at SAS refunderer denne billetten. Basert på klagers fremstilling anses refusjonsbeløpet å utgjøre 1402,47 USD.

Flertallet - som mener spørsmålet reguleres av EU-forordningen - er enig i dette resultatet, men anser forordningens artikkel 8 nr. 1 som hjemmel for kravet.

Når det gjelder klagers svigerdatters billett, fremgår det av sakens opplysninger at hun bestemte seg for å ikke reise den 27. juni 2022 som følge av den forventende

pilotstreiken. Hun måtte av hensyn til jobbmessige årsaker reise hjem den 5. juli og fikk ikke lovnad fra SAS om at flyet hennes ville operere til vanlig rutetid. Klager avbestilte derfor reisen sin. Klagers opprinnelige fly til hjemreisen ble i ettertid kansellert.

Nemnda bemerker at det i situasjoner hvor det er den reisende som avlyser, er avtalen/ billettvilkårene som er avgjørende for om klager har rett på refusjon.

Klager har opplyst at de har mottatt 1646 USD i refusjon for svigerdatterens billett. De ble fortalt at det ble gjort fradrag for flyvningene som ikke var refunderbare og for et kanselleringsgebyr. SAS har ikke begrunnet disse fradragene overfor nemnda. Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at den gjenstående delen av svigerdatterens billetter ikke var refunderbare. Nemnda kan derfor ikke anbefale at SAS refunderer noe mer knyttet til denne billetten.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler til klager 600 euro i standarderstatning og 1402.47 USD i refusjon, og at klagen for øvrig ikke tas til følge.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)