

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye billetter som følge av kansellering. Flere ruteendringer. Ny flyvning med ikke-europeisk flyselskap ble kansellert. Covid-19.

Dato

30.06.2021

Saksnummer

2020-03270

Tjenesteytere

Lufthansa German Airlines

Tunisair

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise for seg selv og en medpassasjer med Lufthansa fra Tunis til Oslo via Frankfurt, med avgang kl. 02.40 den 16. mars 2020. Planlagt ankomst i Oslo var kl. 09.05 den 16. mars. Flyvningene ble imidlertid kansellert, og klager har anført at de fikk tilbud om omruting, men kun fra Frankfurt til Oslo, den 15. mars. Klager stiller seg undrende til Lufthansas anførsel om at det er Tunisair som er ansvarlig i dette tilfellet. Han anfører at han har kontaktet Tunisair, som benekter å ha hatt noe ansvar for Lufthansas passasjerer. Klager anfører at det ikke var noen Luftansa-representanter på flyplassen i Tunis som han kunne henvende seg til for hjelp.

Klager kjøpte nye billetter med Air France for å komme seg tilbake til Oslo. Klager har oppgitt at det var billigere å kjøpe tur-returbilletter enn enveisbilletter. De betalte henholdsvis 1487 TND og 1306 TND for billettene. Klager krever refusjon av disse utgiftene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tunisair har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, på tross av anmodning om dette.

Lufthansa har anført følgende:

Klager og medpassasjerens opprinnelige flyvning LH866 (FRA-OSL), med avgang den 16. mars 2020, ble fjernet fra ruteprogrammet den 5. mars 2020. LH860 ble i stedet satt inn, med avgang den 16. mars 2020 (med ankomst kl. 12.25 i Oslo).

Den 13. mars 2020 ble avgangen med LH860 flyttet fra den 16. mars 2020 til den 15. mars 2020. Imidlertid ble klager ombooket den 15. mars 2020 til flyvninger med avgang

den 18. mars 2020, noe han godtok. Flyvningen fra Frankfurt til Oslo den 16. mars 2020 var ikke lenger satt opp.

Årsaken til disse endringene var covid-19-pandemien. De strenge og uforutsigbare endringene og restriksjonene fra nasjonale myndigheter, i tillegg til umiddelbare endringer i passasjerenes atferd og ønsker om å reise, har medført at flyselskapene har måttet iverksette tiltak for å justere og i mange tilfeller redusere ruteprogrammet.

Den 16. mars 2020 utstedte det tyske utenriksdepartementet et globalt reiseforbud. Som følge av dette har turismerelaterte fasiliteter og tjenester blitt stengt/kansellert av operatører og/eller blitt påvirket av myndighetenes påbud om stengning.

Lufthansa kan derfor ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til artikkel 7 i EU-forordning 261/2004, som følge av ekstraordinære omstendigheter.

Passasjerene fikk kuponger for hotellovernatting og mat/forfriskninger i løpet av ventetiden.

Flyvningen som klager ble booket om til, TU700, med avgang den 18. mars 2020, skulle utføres av Tunisair. Denne flyvningen ble kansellert som følge av at tunisisk luftrom var stengt.

Da TU700 ikke skulle utføres av Lufthansa, men av Tunisair, henviser Lufthansa til artikkel 2 bokstav b i EU-forordningen og ber om at spørsmålet om standarderstatning rettes mot utførende fraktfører. Tunisair er også ansvarlig for eventuelle påøpte utgifter i forbindelse med ombooking og forpleining i henhold til artikkel 8 og 9 i EU-forordningen for perioden mellom den 18. og 21. mars 2020.

Lufthansa gjør oppmerksom på at de nye billettene som passasjerene kjøpte, med Air France, også inkluderte en returflyvning til Tunis i mai 2021.

Da passasjerene ikke brukte Lufthansa-billetten for returreisen, kan den ubrukte delen refunderes. Billetten ble utstedt av et reisebyrå, så passasjerene må kontakte Supersaver direkte for å be om refusjon av denne billetten.

Nemnda bemerker

Tunisair har ikke inngitt tilsvaret i saken, på tross av anmodning om dette. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i henhold til transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager og medpassasjerer skulle reise med Lufthansa fra Tunis til Oslo via Frankfurt den 16. mars 2020. Det skjedde to ruteendringer av flyvningen mellom Frankfurt og Oslo, henholdsvis den 5. mars og 13. mars 2020. Ruteendringer er i realiteten kanselleringer, som etter EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 8 gir rett til

refusjon av billettprisen eller omruting. Den 15. mars 2020 ble klager tilbudt omruting til nye flyvninger med avgang den 18. mars 2020, og dette ble akseptert av klager. Disse flyvningene den 18. mars 2020 var med Tunisair via Zürich. Klager hadde etter dette billetter med Tunisair, ikke Lufthansa.

Etter det opplyste fra Lufthansa ble Tunisairs flyvning fra Tunis til Zürich den 18. mars 2020 kansellert som følge av at det tunisiske luftrommet ble stengt. Klager kjøpte derfor nye billetter med Air France med avgang den 20. mars 2020.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Nemnda har delt seg i et flertall, bestående av lederen og bransjerepresentantene, og et mindretall, bestående av forbrukerrepresentant Sørli, ved vurderingen av både kanselleringen av Lufthansaflyvningen og Tunisairflyvningen.

Lufthansa har forklart at årsaken til ruteendringene/kanselleringene av Lufthansa-flyvningene var covid-19-pandemien. Hensett til datoen for ruteendringene/kanselleringene og de planlagte flyvningene, samt reisestrekningen, finner nemndas flertall det sannsynliggjort at kanselleringen skyldes covid-19. Dette er en slik ekstraordinær omstendighet som i forordningen fritar fra standarderstatning, og flertallet mener at klager dermed ikke har krav på slik erstatning som følge av disse ruteendringene/kanselleringene.

Lufthansa har vist til at klager ble ombooket til en flyvning med Tunisair den 18. mars, og at det er Tunisair som er ansvarlig i forbindelse med denne kanselleringen. Tunisair, som var det utførende flyselskapet, er et ikke-EF-flyselskap, og flyvning var fra en tredjestat til EU/EØS. Etter flertallets syn var flyvningen dermed ikke omfattet av EU-forordningen, jf. artikkel 3 nummer 1, og klager har ikke rett på standarderstatning for denne kanselleringen.

Tunisia har ratifisert Montrealkonvensjonen, og etter flertallets syn er det denne konvensjonen som er avgjørende for klagers rettigheter når flertallet har kommet til at EU-forordningen ikke får anvendelse. I henhold til Montrealkonvensjonens artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for passasjerens tap i forbindelse med forsinkelser, med mindre fraktføreren godtgjør at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig.

Lufthansa har dokumentert at kanselleringen skyldes stengning av tunisisk luftrom. Flertallet legger til grunn at slike lufttrafikkrestriksjoner er forhold utenfor selskapets kontroll. Flertallet kan likevel ikke se at Tunisair har godtgjort at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt. I dette tilfellet har klager dokumentert at han fikk tak i Air France-billetter med avgang fra Tunisia den 20. mars, på

tross av restriksjonene som ifølge fremlagt dokumentasjon skulle være til 4. april 2020. Flertallet er således av den oppfatning av Tunisair må erstatte klagers utgifter til nye billetter, pålydende 2 793 TND. Billettene inkluderer også returbilletter til Tunis, etter det opplyste fordi dette var billigere. Dersom klagers returbillett er blitt refundert eller benyttet, kan det gjøres fratrekk for dette beløpet.

Mindretallet har kommet til et annet resultat enn flertallet hva gjelder spørsmålet om retten til standarderstatning etter de opprinnelige flyvningene 16.03.2020, samt spørsmålet om hvorvidt forordningen får anvendelse på den kansellerte flyvningen klager ble omrutet til med Tunisair.

Hva gjelder de første ruteendringene/kanselleringene av planlagte flyvninger 16.03.2020 mener mindretallet at Lufthansa ikke har godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringene skyldtes covid-19-pandemien. Selv om forklaringen fra selskapet viser til luftfartsrestriksjoner, er det ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningene. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell forklaring fra selskapenes side er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Hva gjelder kanselleringen av Tunisair sin flyvning 18.03.2020, er mindretallet av den oppfatning at forordningen må få anvendelse til tross for at transporterende luftfartsselskap ikke er et EF-flyselskap. Mindretallet viser til forordningens artikkel 3 nr. 5 som klargjør at «dersom et utførende luftfartsselskap som ikke har inngått avtale med passasjerer oppfyller forpliktelser i henhold til denne forordning, skal det anses for å gjøre dette på vegne av personen som har inngått en avtale med passasjerer.» I dette tilfellet er det Tunisair som på vegne av Lufthansa ble satt til å effektivisere transportavtalen ved at de ble tildelt omrutingsansvaret. At dette selskapet er et ikke EF-flyselskap, kan da ikke få den konsekvens at forordningen ikke får anvendelse på en tjenesteavtale underlagt forordningens virkeområde da den opprinnelig ble inngått med et EF-flyselskap, nemlig Lufthansa. Mindretallet viser også til fortalen i forordningen hvor det slås fast at fellesskapets tiltak på området blant annet bør ta sikte på å sikre et høyt beskyttelsesnivå for passasjerene.

Hva gjelder spørsmålet om klager har krav på standarderstatning for kansellert flyvning 18.03.2020, er mindretallet av den oppfatning at det er fremlagt dokumentasjon på at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, da det er fremlagt logg med følgende ordlyd: «CNL ... suite fermeture espace aérien tunisien», som oversatt til norsk blir «kansellert ... etter stenging av tunisisk luftrom».

Mindretallet er videre i resultatet enig i at klager skal få refundert sitt utlegg til billettene med Air France, men som følge av at mindretallet er av den oppfatning at forordningen får anvendelse, er hjemmelsgrunnlaget etter mindretallets syn manglende overholdelse av omrutingsansvaret i forordningen, jf. artikkel 5 nr. 1, jf. art. 8.

Forbrukerrepresentant Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremkommer ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Tunisair utbetaler 2 793 TND til klager, med fratrekk for eventuelle beløp for returbilletten dersom denne allerede er refundert eller benyttet.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)