

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og dekning av forpleining i ventetiden. Kansellering.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-03259

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Den 3. juli 2020 skulle klager fly fra Oslo til Sevilla via Paris med Air France, flyvningene AF1275 og AF1546.

Den 10. juni 2020 fikk klager beskjed om kansellering grunnet covid-19. Klager fikk alternativene: 1) Velge en annen flyvning, 2) voucher 3) sende inn forespørsel om refusjon. Klager ønsket ny flyvning. De nye flyvningene klager fikk hadde avgang fra Oslo én dag tidligere enn opprinnelig (2. juli 2020), og én dag senere fra Paris til Sevilla (4. juli 2020). Dette betød nesten to dager mellom flyvningene og ikke noe tilbud om forpleining. Klager forsøkte å endre gjennom Air France sine hjemmesider. Etter å ha prøvd flere ganger uten hell, og i tillegg å ha forsøkt å ringe kundeservice flere ganger uten å få svar valgte klager å reise til Paris, i håp om at hun ville få en løsning ved ankomst i Paris.

Klager forklarte sitt problem i Paris, og hun fikk beskjed om at dette var en feil fra selskapets side. Hun fikk beskjed om å finne et hotell og sende inn kvitteringen til Air France senere.

Da klager ankom for avreise på sin andre flyvning (Paris til Sevilla) den 4. juli 2020 hadde hun med kvitteringen på hotellet. Da hun skulle levere den til kundeservice, fikk hun beskjed om at hun måtte sende inn kravet elektronisk og vente på svar med refusjon. Klager opplyser at hun ble lovet refusjon.

Klager fikk negativt svar på klagen. Hun fikk beskjed om at grunnet covid-19 er det ikke selskapet sitt ansvar. De ville derfor ikke dekke kostnadene til mat og hotell. Klager er veldig misfornøyd med klagebehandlingen fra Air France.

Utgiftene som oppstod og som kreves dekket er hotell fra 2. juli til 4. juli, totalt 201,76 EUR, og mat til 12,53 EUR og 13,50 EUR, samt standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers flyvning (AF1275 den 3. juli 2020) ble kansellert den 10. juni 2020 grunnet covid-19.

Kanselleringen oppstod over tre uker før avgang. Klager ble informert på korrekt måte og tilbudt ombooking. Passasjerer aksepterte ombookingen som ble gjort over to uker før avgangen og skyldtes covid-19. Som en konsekvens av dette kommer ikke EU-forordning 261/2004 sine regler om standarderstatning og forpleining til anvendelse i denne saken.

Nemnda bemerker

Klager ble informert om kanselleringen av den opprinnelige reisen mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har dermed ikke rett på standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom a) refusjon av hele billettprisen, b) omruting snarest mulig eller c) omruting på en senere dato etter passasjerens valg, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager valgte alternativ b) omruting snarest mulig. Selv om klager ikke var helt fornøyd med de nye tidene valgte hun å reise på flyvningene. Spørsmålet er om Air France plikter å dekke ekstrakostnadene som oppstod for klager i ventetiden.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 bokstav b) at flyselskapet ved kansellering skal tilby klager assistansen i samsvar med artikkel 9 nr. 1 bokstav a) og artikkel 9 nr. 2, samt ved omruting når rimelig forventet avgangstid for den nye flyvningen er minst dagen etter planlagt avgang for den innstilte flyvningen, assistansen angitt i artikkel 9 nr. 1 bokstav b) og c).

Slik nemnda ser det er det i EU-forordningen ikke gjort unntak fra plikten til å tilby forpleining (assistanse etter artikkel 9) i tilfeller hvor passasjerer er informert om kansellering over to uker før avreise. Dette unntaket gjelder kun for plikten til å betale standarderstatning. Nemnda anbefaler at Air France erstatter klagers utgifter til mat i ventetiden i Paris, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a), jf. artikkel 5. Klagers utgifter til overnatting i to dager oppstod grunnet kanselleringen og omrutingen satt opp til henholdsvis én dag tidligere og en dag senere enn opprinnelige flyvninger. Slik nemnda ser det ønsket klager alternativet "omruting snarest mulig" og hadde ingen innflytelse på ny avreisedato fra Oslo eller Paris. Nemnda mener med dette at Air France bør dekke overnattingskostnaden for begge nettene. Forordningen er ment å gi et sterkt beskyttelsesnivå for forbrukeren, og nemnda kan ikke se at ikke også den første natten skal dekkes når vilkåret om omruting til minst dagen etter planlagt avgang for den innstilte flyvningen i artikkel 5 punkt 1 bokstav b) er oppfylt for den siste delen av

flyvningen. På denne bakgrunn anbefaler nemnda at Air France dekker klagers kostnader til hotell og mat i ventetiden mellom de to flyvningene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air France erstatter klagers kostnader til hotell (201,76 EUR) og mat (12,53 EUR+13,50 EUR) i ventetiden.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)