

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Saken ble behandlet etter transportklagenemndsforordningen § 5-4.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

0248/15F

Tjenesteyter

Air France

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bamako i Mali via Paris den 26. mai 2014. AF1775 fra Oslo til Paris ble forsinket ca. halvannen time slik at han mistet sin videreforbindelse. Klager ble innlosjert på hotell og fikk mat. Han ankom sitt endelige bestemmelsessted 24 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til at han ikke ble informert om forsinkelsen på et tidligere tidspunkt. Air France kunne ha booket han om til et annet selskap som ville ført til at han hadde rukket sin videreforbindelse.

Videre stiller klager seg sterkt kritisk til klagebehandlingen Air France har utført i denne saken og den lange tiden den har tatt. Air France har forsøkt å fraskrive seg ansvar i saken ved å legge skyld på søsterselskapet HOP.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Air France har i det vesentlige anført:

AF1775 ble forsinket 53 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av en medisinsk hendelse om bord. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Air France kontroll som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble i tråd med gjeldende regler innlosjert på hotell, fikk mat, og ble booket om til neste ledige avgang fra Paris til Bamako.

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Air Frances brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Pais. Han ankom Bamako om lag 24 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, 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).

Air France har opplyst at forsinkelsen skyldtes sent innkommet fly til Oslo grunnet et akutt sykdomstilfelle som tvang piloten til å utsette avgangen. Air France har ikke gitt noen nærmere opplysninger om hendelsen eller dokumentert denne ved fremleggelse av operasjonell log eller annet. Det er således ikke mulig for nemnda å etterprøve Air France sin forklaring. Nemnda er av den oppfatning at Air France ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Air France utbetaler standarderstatningen.

Klager har redegjort i detalj for klagebehandlingen, herunder om uklarheten vedrørende hvilket selskap, Hop eller Air France, som skulle behandle klagen. Air France har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at klagebehandlingen ikke var tilfredsstillende.

Det følger av forordningen at det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et «transporterende luftfartsselskap», et «lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer».

Klager hadde en sammenhengende billett. Billetten var utstedt på Air France dokumenter, og begge flygninger var Air France-flighter (AF). Det fremgår av billetten at strekningen Oslo - Paris ble operert av HOP Regional. Hva dette er eller innebærer, fremgår ikke. Klager måtte etter nemndas vurdering kunne gå ut fra at Air France hadde ansvaret for hele reisen og gjennomføringen av denne. Det er ikke bestridt av Air France i klageomgangen for nemnda.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Air France utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS., Tove Husa Wiger, SAS Norge AS, Forbrukerrådsmedlem Elise Korsvik hadde frafall.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.