

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelser.

Dato

15.08.2019

Saksnummer

2018-02735

Tjenesteytere

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Wilmington via Paris og Atlanta den 23. juli 2018, med retur den 1. august. Klager kjøpte billettene hos Air France som en samlet reservasjon med flere tilsluttede flyforbindelser. Air France stod for den første flygingen fra Oslo og siste flyging på returen til Oslo, mens Delta Airlines opererte de øvrige flygingene.

Flight AF688 fra Paris til Atlanta ble forsinket ca 20 minutter. I Atlanta var det lang kø, klager rakk likevel flyet videre med DL2850 kl 19.38, da dette var forsinket. Vel ombord måtte imidlertid alle passasjerene forlate flyet grunnet feil med flygingen eller feil flytype for denne flygingen.

Klager med reisefølge ble innlosjert på hotell og booket om til ny flyvning kl 05.00 den 24. juli. Hun møtte i god tid på flyplassen, to timer før. Da klager ikke fikk skrevet ut sitt boardingpass i maskinen måtte hun henvende seg i skranken. Her var det lange køer, som førte til at klager mistet flyet. Hun og reisefølget ble booket om til et fly kl 13.11.

Klager med reisefølge ankom endelig bestemmelsessted 18 timer forsinket. Hun krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun dekket utgifter til mat, drosje, undertøy, toalettsaker og parkering for tilsammen kroner 2 930.

Ved returreise fra Wilmington den 1. august fikk klager beskjed om at flight DL3327 var så forsinket at klager ikke kom til å rekke sin videreforbindelse i Atlanta. Hun ble derfor booket om til å fly fra Raleigh direkte til Paris. Reisefølget ble fraktet i drosje til Raleigh, en tur på to timer. Fremme i Paris var det problemer med å få skrevet ut boardingpass, og som en følge av dette måtte klager stå i lange køer som resulterte i at de mistet flyet til Oslo. Klager ble innlosjert på hotell og booket om til dagen etter.

Klager med reisefølge ankom endelig bestemmelsessted et døgn forsinket. Hun krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun dekket utgifter til mat, parkering, nøkkelloppbevaring og undertøy for tilsammen kroner 2 224.

Samlet krav er kroner 39 501,60.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager med følge fikk ikke reise med DL2850 fra Atlanta til Wilmington. I henhold til EU-forordning 261/2004 har ikke klager krav på erstatning når den berørte flighten er fra en flyplass utenfor EU og flighten opereres av et ikke-europeisk flyselskap. Siden Delta Airlines er et amerikansk flyselskap, og avreiseflyplassen var på amerikansk jord, kommer forordningen ikke til anvendelse.

Ovennevnte gjelder også for returreisen fra Wilmington til Atlanta.

Air France var her kun klagers marketing/salgs partner , og er derfor ikke ansvarlig for hverken årsaken til eller konsekvensene av Delta- kanselleringene og ombestillingene

Klager med reisefølge ble i Paris nektet ombordstigning med AF1774 til Oslo. Air France ønsker å utbetale 250 euro per person for denne hendelsen, da strekningen mellom Paris og Oslo er 1359 kilometer. Air France ønsker også å refundere klagers utgifter til hotell og frokost i Paris 2. august, kroner 4 224. Klager har videre mottatt reisegavekort på kroner 2 000 per person.

Air France kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som er tilbudt.

Nemnda bemerker

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

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning DL2850 fra Atlanta til Wilmington den 23. juli ble kansellert, og at hun ankom endelig bestemmelsessted 18 timer forsinket.

Nemnda legger videre til grunn DL3327 fra Wilmington til Atlanta ble forsinket, med den følge at klager og reisefølget ble tatt av denne flyvningen og i stedet ombooket til ny avgang fra annen flyplass i USA, Raleigh Durham, til Paris. Dette medførte problemer med billetter og boardingpass på siste strekningen Paris - Oslo.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi kanselleringene og forsinkelsene oppsto på flyvninger fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Delta Airlines.

Som følge av forsinkelsen på DL3327 ble klager med reisefølge nektet ombordstigning på sin videreforbindelse Paris - Oslo med Air Frances flight AF1774. Flyselskapet har utbetalt 250 euro per person til klager for denne hendelsen.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12.

Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse.

Klager pådro seg diverse utgifter i forbindelse med forsinkelsene, i hovedsak forsinkelsen i USA. Air France er ikke ansvarlig for utgiftene klager har pådratt seg i USA. Klager må her eventuelt rette et krav til flyselskapet Delta

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Ticket)