

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Refusjon grunnet mange timers venting på flyplass.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02711

Tjenesteytere

Fotballtravel

Flybe

Air France

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Manchester via Paris den 6. mars 2020. Reisen var kjøpt gjennom selskapet Fotballtravel.

Etter opprinnelig ruteplan skulle de landet kl. 10.20 på formiddagen fredag den 6. juni. Kvelden før (torsdag) kl. 23.00 ble de imidlertid ombooket, slik at de måtte vente 9 timer og 45 minutter i Paris med landing i Manchester kl. 19.00. Klager forsøkte å ombooke seg både kvelden før og dagen for avreise, men med så kort tid før avreise (mesteparten nattetid) var det umulig.

Det er fremsatt krav om refusjon grunnet den lange ventetiden i Paris. Klager har kontaktet flyselskapene. Fra flyselskapet Flybe fikk de beskjed om å klage, noe de gjorde uten hell. Air France hevder det er Flybe sitt ansvar, ettersom det var Flybe sin flyvning som ble kansellert.

Klager måtte vente i nesten ti timer på flyplassen i Paris. De fikk ingen form for forpleining eller kompensasjon. Mat måtte kjøpes på egenhånd. De kunne ha jobbet istedet for å sitte på flyplassen, og de mistet en hel dag i Manchester. Klager ønsker en kompensasjon for hendelsen.

En annen ting klager reagerte på var bagasjen. Klager forsøkte å betale for denne hele dagen før avreise gjennom appen til Air France. De fikk imidlertid kun feilmelding. Dette medførte en kostnad på 90 dollar per person. Dette er for dyrt for to bagasjer, selv om klager ønsket å bestille bagasje på forhånd for å redusere kostnaden. På veien hjem fikk de forhåndsbestilt bagasje. Klager mener det må ha vært noe galt med appen. I Oslo fikk de beskjed om at det så ut som noe var galt med bookingen (at de to flyvningene

ikke var booket som korresponderende flyvninger). Klager har undersøkt og funnet ut at forhåndsbestilt bagasje ville kostet 200-300 NOK per person.

Vedrørende utgifter på flyplassen kjøpte de mat og drikke til ca. 1 050 NOK.

Det skjedde også uregelmessigheter på hjemreisen, men her fikk de beskjed tidlig slik at de kunne ombooke, noe klager satt stor pris på. Klagen gjelder med dette utelukkende for utreisen.

Klager har informert om at Flybe har gått konkurs, og at det føles hjelpeløst. Det anføres imidlertid at det vel må foreligge noen rettigheter ettersom Air France fikset ny reiserute.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flybe har ikke fremmet tilsvaer for nemnda. Nemnda oppfatter det slik at det er åpnet konkurs i selskapet.

Air France har anført følgende:

Air France avslår klagers krav om kompensasjon grunnet kanselleringen av AF5022 den 6. mars 2020, ettersom flyvningen ble operert av flyselskapet Flybe. I henhold til EU-forordning 261/2004 skal krav om kompensasjon rettes til det opererende flyselskapet. Ettersom Flybe suspenderte alle sine flyvninger den 5. mars, ble klager ombooket til neste ledige avgang til Manchester.

Fotballtravel har anført følgende:

Det var tale om en Air France flyvning/flynummer operert av Flybe. Årsaken til forsinkelsen for klagers flyvning var den uventede konkursen til Flybe. Fotballtravel mener dette er årsaken til at klager ble ombooket til neste ledige flyvning.

Det vises til fremlagt e-post-korrespondanse mellom klager og Fotballtravel. Fotballtravel ble først kontaktet vedrørende hendelsen den 17. april 2020. Klager kontaktet aldri selskapets 24-timers telefonlinje, som er ment for slike tilfeller. Fotballtravel kan gjennom denne telefonlinjen hjelpe passasjerer ved behov. Telefonnummeret står oppgitt i billettene.

Klager fikk ved sin kontakt den 17. april 2020 assistanse fra Fotballtravel. Fotballtravel sin siste henvendelse fra klager ble mottatt den 6. mai 2020. Ettersom Fotballtravel ikke hørte noe mer gikk de ut fra at Air France hadde håndtert klagen på en tilfredsstillende måte. Hadde de hørt mer fra klager hadde de gitt han veiledning om muligheten til å rette krav i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om kompensasjon for kansellering/ventetid, samt refundert mat/drikke i ventetiden på flyplassen. Klager har i tillegg krevd dekket merkostnader grunnet feil i app som medførte dyrere pris for bagasje på utreisen.

Slik nemnda ser faktum var klager opprinnelig booket på AF5022 (BE3122) fra Paris til Manchester med ankomst i Manchester kl.10.20. Denne flyvningen ble kansellert kvelden før avreise, og klager ble booket om til AF1168 med ankomsttid flere timer senere (rundt 19.00). Klager måtte tilbringe dagen på flyplassen i Paris og ble ikke tilbudt forpleining.

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning. Flyselskapet kan fritas fra å utbetale standarderstatning dersom det 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. Konkurs er åpenbart en ekstraordinær omstendighet, og innstillingen kunne ikke vært unngått. Kanselleringen gir dermed ikke rett til standarderstatning.

Klager har krevd refusjon av sine matutgifter på flyplassen i Paris. Air France har avslått klagers krav ettersom Flybe var opererende flyselskap på den kansellerte flyvningen.

Klagers billetter var utstedt på et Air France dokument med Air France- rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av Flybe. Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Air France og Flybe i et såkalt «code share» samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap. Air France utførte første flyvning, mens Flybe skulle utført andre del.

Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. 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 avtale med denne passasjer». Det var Flybe som skulle utføre den aktuelle flyvningen, og dermed var transporterende luftfartsselskap etter definisjonen i artikkel 2 bokstav b, mens Air France var transporterende luftfartsselskap på den første strekningen.

Av forordningens artikkel 3 nr. 5 følger det 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". Basert på code share-samarbeidet må Flybe altså anses å være transporterende luftfartsselskap på vegne av Air France.

Det følger av EU-dom C-502/18 avsnitt 29 at Air France i et slikt tilfelle er avtalemessig bundet til passasjerer også hva gjelder utførelsen av den andre flyvningen. At Air France er pliktsubjekt i et slikt tilfelle er også med å sikre at passasjerer får kompensasjon av det transporterende luftfartsselskapet han har inngått transportavtale med, uten at han må ta hensyn til de avtaler dette luftfartsselskapet har inngått med andre vedrørende utførelsen av deler av flyvningen, jf. avsnitt 30 i den samme dommen.

Ettersom billetten er utstedt på et Air France-dokument og er en code share hvor Air France utførte første flyvning, har nemnda derfor kommet til at Air France må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18. Den aktuelle dommen gjaldt et tilfelle der siste flyvning i samarbeidet var utført av et ikke-EF-luftfartsselskap. Etter nemndas syn har dette ikke betydning for avgjørelsen, da verken avsnitt 29 eller 30 i dommen synes å tillegge dette betydning.

Det fremgår av EU-forordning 261/2004 artikkel 9 punkt 1 bokstav a) at klager ved kansellering har rett på kostnadsfrie måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Klager har fremlagt kontoutskrift som viser henholdsvis 106,05 NOK og 990,85 NOK. Klager har ikke kunne fremlegge selve kvitteringene. Det opplyses at det også ble kjøpt et par øl, og at klager har forståelse for at dette ikke kan dekkes. I lys av summene opplyst gjennom kontoutskrift og mangel av konkrete kvitteringer har nemnda skjønnsmessig vurdert det til at klager bør få refundert totalt 800 NOK for mat/drikke i ventetiden i Paris. Dette er vurdert ut fra at de var to personer og ny avgang først var på ettermiddagen, med 8-9 timers ekstra ventetid.

Klager har videre krevd refusjon for merkostnaden for å måtte bestille bagasje på flyplassen, da det skal ha vært en feil i appen som gjorde at de ikke fikk gjort dette dagen før. Det er fremlagt skjermbilde hvor det står "It is not currently possible to purchase Baggage Options". Et slikt tilfelle er ikke regulert i EU-forordningens regler om flypassasjerers rettigheter. Vurderingen må tas med grunnlag alminnelig erstatningsrett eller på grunnlag av en vurdering av kontrakten. I den alminnelige erstatningsrett er hovedregelen at den som mener å ha et erstatningskrav har bevisbyrden. Klager har fremlagt ovennevnte skjermbilde fra appen. Nemnda finner at skjermbildet ikke er tilstrekkelig til å stadfeste erstatningsansvar for Air France eller de andre tjenesteyterne, da skjermbildet kun viser at det på et gitt tidspunkt ikke var mulig å foreta kjøp i appen (skjermbilde tatt kl. 05.43). Nemnda mener dette kan skyldes flere potensielle årsaker, for eksempel tidsfrister for å kunne forhåndskjøpe bagasje, eller det faktum at billettene var kjøpt gjennom et byrå (Footballtravel). Footballtravel har i tillegg anført at klager ikke kontaktet dem før avreise, noe nemnda mener burde vært gjort i dette henseende. Nemnda kan basert på sakens dokumentasjon heller ikke se at det foreligger grunnlag for å stadfeste noe kontraktsbrudd. Nemnda kan dermed ikke se at klager har rett på refusjon av disse merkostnadene.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air France refunderer 800 NOK for mat/drikke i ventetiden i Paris.

Nemndas representanter

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