

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse på flyvning fra tredjeland til EU. Spørsmål om EU-forordning kommer til anvendelse.

Dato

22.03.2024

Saksnummer

2023-02451

Tjenesteytere

Ticket

Emirates

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) skulle reise fra Bangkok til Kristiansund via Dubai og Oslo 1. mai 2023. Klager kjøpte billetter til flyreisen gjennom reisebyrået Ticket.no.

Klagers reiserute så slik ut:

01. mai 2023 EK385 Bangkok – Dubai 01:15 – 04:45

01. mai 2023 EK159 Dubai – Oslo 07:30 – 12:35

01. mai 2023 SK2303 Oslo – Kristiansund 13:45 – 14:40

Flyvningen fra Dubai ble 35 minutter forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse fra Oslo til Kristiansund. Klager ble omrutet til SK2305 og landet i Kristiansund klokken 19:10, etter en forsinkelse på 4 timer og 30 minutter. Klager krever standarderstatning for forsinkelsen.

Klager mener det er Ticket.no sitt ansvar da det ikke var lagt inn nok tid til flybytte. Til tjenesteyternes tilsvaer legger klager til at de egentlig rakk flyet på Gardermoen, men at de ikke fikk være med fordi billettene deres allerede var booket om.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Emirates har i det vesentlige anført:

Passasjerene fikk ikke reist som opprinnelig planlagt med SK2303 fra Oslo til Kristiansund. Årsaken til den mistede videreforbindelsen var operasjonell forsinkelse av Emirates sin flyvning EK0159 fra Dubai til Oslo.

Minste transfertid mellom to flyvninger på Oslo Lufthavn er 50 minutter. Teamet vårt så at passasjerene kom til å miste sin videreförbindelse, og passasjerene ble umiddelbart ombooket til neste SAS-flyvning fra Oslo til Kristiansund SK2305. SK2305 hadde planlagt avgangstid 18:15 for å forhindre ytterligere försinkelser til klagers reise. Omrutingen ble gjort uten kostnad for passasjerene og de ble försinket med 4 timer og 30 minutter til destinasjonen.

Emirates er ikke et EU-selskap, og EK0159 flygningen gikk fra en flyplass utenfor EU. Derfor kan ikke Emirates imøtekomme klagers krav om EU-standarderstatning.

Emirates ønsker å tilby 30,000 Skywards-mil til hver passasjer på bakgrunn av goodwill.

SAS har i det vesentlige anført:

Klagers flyvning var försinket, og klager mistet SAS sin flyvning SK2303 på grunn av minste transfertid mellom EK159 og SK2303. Dette skyldtes ikke feil hos SAS, men hos Emirates. Minste transfertid skal være 1 time.

Ticket.no har i det vesentlige anført:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Vi fungerer kun som formidler og er dermed ikke del av avtalen. Vi er ikke ansvarlige for flyselskapenes tidsendringer, försinkelser eller innstilte fly. Dersom den reisende blir skadelidende, skal klager rettes direkte mot flyselskapet. En flyendring gir ikke rett til prisavslag, erstatningsreise eller annen kompensasjon fra Ticket.

Når det gjelder krav om erstatning etter EU-direktiv 261/2004 på grunn av försinkelse, gjelder dette kun flyselskap innen EU, ikke i verden. Ticket har bestilt flyvningene som Emirates lastet inn i systemet. Det var gjennomgående billett, ikke separat.

På grunn av flyförsinkelsen mister kunden tilslutningsflyet fra Oslo til Kristiansund. Det er utenfor vår kontroll, og på dette grunnlag avslår vi klagen.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer försinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at försinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson m.fl. av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager har krevd standarderstatning fordi de ankom Kristiansund etter en försinkelse på 4 timer og 30 minutter. Nemnda bemerker i den forbindelse at det følger av forordningens forale punkt 7 at pliktene etter EU-forordningen påhviler det

transporterende flyselskap. Dette medfører at Ticket.no ikke kan anses som ansvarssubjekt etter forordningen fordi de opptrer som reisebyrå.

Emirates har anført at de ikke kan imøtekomme klagers krav om standarderstatning fordi Emirates ikke er et EU-selskap, og EK0159 flygningen gikk fra en flyplass utenfor EU.

For at klager skal ha rett til standarderstatning, er det en forutsetning at EU-forordningen kommer til anvendelse på klagers flyvning.

I henhold til forordningens artikkel 3 nr 1 bokstav b) får forordningen anvendelse for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på en medlemsstats territorium der traktaten får anvendelse, og det utførende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap, med mindre de har mottatt ytelser eller erstatning og har fått assistanse i denne tredjestaten.

Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyvning 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.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall ved vurderingen av om forordningen kommer til anvendelse.

Flertallet – forbrukerrepresentantene og nemndas leder - er av den oppfatning at klagers billett faller inn under forordningens virkeområde. Flertallet mener også at vilkårene for standarderstatning etter forordningen er oppfylt.

Forordningen omfatter reiser fra tredjeland og inn i unionen, der det «transporterende flyselskap» er et EU-flyselskap, jf. artikkel 3 nr. 1 bokstav b. EU-domstolen har i en rekke avgjørelser slått fast at gjennomgående reiser som har vært omfattet av én samlet reservasjon, må behandles som en enhet hva gjelder rettighetene etter forordningen, jf. artikkel 7 nr. 1 annet ledd. Med andre ord må det ved gjennomgående billetter ses på hele reisen som gjenstand for rettigheter etter forordningen, i motsetning til at hver av de direkte tilsluttede flyforbindelser behandles separat. Flertallet viser til C-502/18 (Ceske), C-74/19 (TAP) og C-367/20 (KLM).

Klager kjøpte en gjennomgående billett fra reisebyrået Ticket.no for hele strekningen Bangkok - Kristiansund, med mellomlandinger i Dubai og Oslo. I henhold til billetten skulle Emirates utføre transporten fra Bangkok til Oslo, mens SAS skulle utføre transporten på strekningen Oslo – Kristiansund. Som i C-367/20 utføres da deler av reisen av et EU-flyselskap, og endedestinasjonen er i et land omfattet av forordningen. Dette medfører at forordningen kommer til anvendelse, med mindre klager har mottatt motytelser, eller kompensasjon og bistand i tredjestaten. Dette siste unntaket er ikke

aktuelt i denne saken fordi tilbudet fra Emirates om ombooking ikke anses som en «...motytelse eller kompensasjon og bistand..» i henhold til artikkel 3 nr. 1 bokstav b.

Videre blir spørsmålet om SAS er ansvarssubjekt etter forordningen, og eventuelt om vilkårene for standarderstatning ved forsinkelse er oppfylt.

EU-domstolen har påpekt at konsekvensen av at reisen er gjennomgående er at alle flyselskaper som i henhold til billetten etter planen skulle utføre en transportoperasjon på reisen anses som ansvarssubjekter etter forordningen. Flertallet viser her til EU-domstolens avgjørelse C-367/20 avsnitt 26-29, med henvisning C-502/18 avsnitt 20-26. For øvrig fremgår det av artikkel 3 nr. 5 annet punktum at «Dersom et utførende flyselskap som oppfyller forpliktelser i henhold til forordningen, ikke har inngått avtale med passasjerer, skal det anses å gjøre dette på vegne av personen som har inngått en avtale med passasjerer». Bestemmelsens andre punktum medfører at et flyselskap som utfører en flygning uten å ha en kontrakt med passasjerer, anses å gjøre det på vegne av det flyselskapet som har det, jf. C-367/20 avsnitt 29.

Flertallet mener at det ikke er avgjørende om det er code-share eller ikke for at forordningen kommer til anvendelse i et tilfelle som dette. Slik flertallet forstår EU-domstolens resonnement i C-367/20 var samarbeidsformen code-share kun et støttemoment som trakk i samme retning som domstolens konklusjon forøvrig. Flertallet viser til C-436/21 som gjaldt krav om standarderstatning ved salg av en gjennomgående reise fra et reisebyrå uten at flyselskapene hadde et juridisk samarbeid. I avsnitt 28 uttaler domstolen: "Der er imidlertid ingen bestemmelse i forordning nr. 261/2004, der betinger kvalificeringen af en direkte tilsluttet flyforbindelse af, at der består et særligt retlig forhold mellem de transporterende luftfartsselskaber, der i givet fald varetager de flyvninger, som dette består af".

Klager hadde en gjennomgående reise, og SAS var i henhold til billetten tiltenkt å utføre transportoperasjonen mellom Oslo og Kristiansund. På denne bakgrunn mener flertallet at SAS er ansvarssubjekt etter forordningen for den kansellerte reisen til klager.

Når det gjelder spørsmålet om det er grunnlag for å tilkjenne standarderstatning, er hovedregelen at forsinkelser på mer enn 3 timer gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapene godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle forholdsregler som med rimelighet kunne forventes, eller at alle rimelige tiltak ble gjort for unngå konsekvensene av forsinkelsen. Emirates har uttalt at forsinkelsen skyldtes operasjonelle årsaker. Det er ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Etter flertallets syn har derfor klager derfor rett til 600 euro per passasjer for forsinkelsen, jf. artikkel 7 nr. 1 (a). SAS kan, i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 13, eventuelt søke regress hos Emirates.

Mindretallet – bransjerepresentantene – mener at forordningen ikke kommer til anvendelse. Utgangspunktet etter forordningen er at det transporterende luftfartsselskapet er ansvarssubjektet. Hensikten er å gi luftfartsselskapene et initiativ for å unngå uregelmessigheter i form av kanselleringer, nektet ombordstigninger og forsinkelser. Lovgiver har ved artikkel 3 nr. 1 bokstav b innskrenket forordningens virkeområde på reiser fra en tredjestat og inn til unionen ved at det transporterende luftfartsselskapet må være et EF luftfartsselskap for at forordningen skal komme til anvendelse. Fra dette klare utgangspunktet har EU domstolen utformet et unntak for reiser som utføres under en code-share avtale.

Etter mindretallets syn kan det ikke utledes av EU-domstolens avgjørelse C-367/20 at forordningen kommer til anvendelse på flyvninger ut av en tredjestat, fløyet av et luftfartsselskap uten europeisk lisens, uten at det foreligger en code-share avtale med et EF luftfartsselskap, og at alle flyvninger blir fløyet under dette flyselskapets flynummer. I C-367/20 var det en code-share avtale mellom KLM og Delta og samtlige av flyvningene ble fløyet av KLM. KLM ble derfor holdt ansvarlig for hele strekningen.

Bransjerepresentantene mener det er god grunn til å være forsiktig med å foreta utvidende fortolkninger av EU domstolen sin praksis på dette område.

Mindretallet legger til grunn at klager hadde bestilt en gjennomgående reise fra Bangkok til Oslo. Forsinkelsen fant sted på strekningen Dubai - Oslo. Denne strekningen ble operert av Emirates. Hele flyvningen ble følgelig ikke operert av et EF luftfartsselskap og det var ikke en code-share-avtale mellom Emirates og et EF luftfartsselskap. Mindretallets syn er dermed at forsinkelsen av Emirates sin flyvning EK159 fra Dubai til Oslo ikke gir grunnlag for kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Nemnda konkluderte deretter i tråd med flertallets oppfatning.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 1200 euro i standarderstatning til klager for forsinkelsen

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Susanna Halonen-Manner (Norse Atlantic Airways)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)