

זכויות נוסעים בטיסות / אלה רוזנברג*

סיום עידן הקורונה והחזרה לשגרת טיסות רגילה, הביאה עמה עומס ולחץ בלתי סביר על חברות התעופה, אשר המעיטו בפעילות מסחרית בזמן תקופת המגפה. נוצר מצב בו צוותי אוויר פוטרו, מטוסים קורקעו וציי מטוסים צומצמו משמעותית, כך שכאשר נרגעו הרוחות התגלה כאוס בחברות התעופה אשר מנסות להגביר את קצב התפוקה לאור חזרת הדרישה. מצב זה הוביל לשאלה המתבקשת מהן זכויות נוסעים במקרים של ביטולים, דחיות, אובדן כבודה ובכלל?

סוגיית האחריות כלפי הלקוח מורכבת משמעותית כאשר מספר חברות תעופה מעורבות (למשל, טיסות המשך) ועוד יותר בעידן האינטרנט המודרני בו אנשים מזמינים כרטיסי טיסה דרך אתרי אינטרנט או בדרך אחרת, מכמה חברות במקביל במקום דרך גורם אחר המתכלל את מלוא הטיסה, ולא קיימת סינכרוניזציה אלקטרונית בין ההזמנות. בנוסף, הבלבול אשר נוצר בקניית כרטיסים מפוצלים, ולא כרטיסי המשך מסודרים מול חברת תעופה אחת, או חברת תעופה אשר עובדת עם חברת תעופה אחרת לעיתים מובילה לחוסר בהירות כלפי איזו חברה ניתן לבקש פיצוי במקרה של הרעת תנאים או אובדן כבודה, גובה הפיצוי, כיצד ניתן להגיש את הטפסים ועל איזו חברה נופלת האחריות הנוסע? סוגיה זו הגיעה לדיון בבית המשפט הגבוה לצדק של האיחוד האירופי בלוקסמבורג¹, אשר בחודש ספטמבר 2022, דן בסוגיה של האם חברות התעופה חייבות פיצוי ללקוחות אשר הזמינו כרטיסים מחברות תעופה שונות, למרות שנרכשו בנפרד? ומה קורה כאשר רק חלק מטיסת המשך מאירופה? האם בכלל קיימת זכאות לקבל החזר כספי?

באותו מקרה דובר בנוסע אשר טס מארה"ב לאירופה אשר רכש שני כרטיסי טיסה נפרדים מאשר כרטיס עם טיסת המשך בתוך האיחוד. הטיסה הראשונה המריאה כמתוכנן, אך השנייה המריאה באיחור משמעותי. הנוסע דרש בקשת פיצוי לחברת תעופה של הטיסה השנייה, אשר השיבה שהיא אינה מחויבת בחוק בפיצוי. בית המשפט קבע, כי בכל טיסה אשר יוצאת או נכנסת לתוך האיחוד האירופי, וגם במקרים של טיסת המשך אשר יוצאות מחוץ לאיחוד, כרטיס הטיסה מעוגן בחוק תחת החוקים האירופיים ולקוחות אשר חווים מקרים של דחייה, ביטול או הרעה בתנאי הטיסה, כגון איבוד כבודה או מעבר בין מחלקות (לרעת הנוסע), חוקי האיחוד תקפים ומזכים את הנוסע בפיצוי. משמע, כל נוסע אשר טס לאיחוד האירופי, בין אם זה בטיסת המשך או בטיסה ישירה, זכאי לפיצוי כספי במידה וקיימים עיכוב או הרעה בתנאי הטיסה. לכן, במידה וישנה הרעת תנאי הטיסה, ביטול טיסת המשך, אובדן כבודה ומקרים קיצוניים של הורדה מטיסה, מומלץ להיוועץ כיצד למלא את הטפסים והיכן להגיש אותם. ישנו דד לייך על זמן ההגשה, ולעיתים סכום הפיצוי תלוי במרחק הטיסה ומחלקת הנסיעה. במקרים אלה מקובל להוסיף מכתב הסבר לדרישת הפיצוי ובמקרים של טיסות באיחוד, לצטט את החוק האירופי הרלוונטי למחלקת שירות הלקוחות.

* "הגב' אלה רוזנברג היא חלק ממשרד אפיק ושות' (www.afiklaw.com) ועיקר התמקדותה הוא ברגולציה וחוק אירופאי בתחומי הפינטק, הביטחון, האמנות, הגנת הפרטיות וקרנו ימי. הגב' רוזנברג היא בעלת ניסיון רב ברישוי של בורסות קריפטו ובנקים דיגיטלים באירופה, הטמעה של תקנות מניעת הלבנת הון וכספי טרור בחברות בטחוניות, מוסדות פיננסיים וגלריות אמנות, פיתוח מערכות רג-טק, טוקנזציה של קרנו ימי, הקמה והדרכה של צוותי ציות, והקמת מערך ממשל תאגידי, מניעת הלבנת הון ופרטיות לחברות הנסחרות באירופה. היא משמשת כמומחית מובילה לדין אירופאי במזרח התיכון ומפרסמת בעיתונים כלכליים ובטחונים. הגב' רוזנברג היא בעלת תואר ראשון בדין אירופי מאוניברסיטת מסטריכט ותואר שני בדין מסחרי וחברות מאוניברסיטת ארסמוס רוטרדם. אין בסקירה כללית זו משום ייעוץ משפטי כלשהו ומומלץ להיוועץ בעורך דין המתמחה בתחום זה בטרם קבלת כל החלטה בנושאים המתוארים בסקירה זו. לפרטים נוספים: 03-6093609, או באמצעות הדואר האלקטרוני: afiklaw@afiklaw.com.

¹ LOT C-597/20 נ' עיריית מטרופולין בודפשט, 29.09.2022, בית הדין הגבוה לצדק של האיחוד האירופי כב' השופט ריצ'רד דה לה טור - <https://he.afiklaw.com/caselaw/14210>

Passenger Rights for Flights/ Ella Rosenberg*

The end of the Covid-19 Pandemic and the return to the previous flight schedule has brought upon significant challenges on the air carriers, which have reduced their capacity during the pandemic. Flight attendants have been laid off, planes have been grounded and air fleets have been downsized dramatically, and currently this shortage is creating a chaos at the air carriers which are trying to increase their capacity after the demand leap. This situation has led to the presumable question of what are the rights of passengers in cases of cancellations, flight postponement, lost luggage and in other cases that might arise?

The question of liability towards the client is complex enough when several air carriers are involved (for example, connection flights), and even more in the modern era of the internet, where clients order flight tickets via the web or in other means, from several companies in parallel instead of an operator conjoining the entire flight, and there is no electronic syncing between the orders. In addition, the confusion arises when split tickets are been issued, with no connecting flight tickets been purchased with one air carrier, or when one air carrier works with a different air carrier, leads to confusion in regards to which air carrier to approach in case of undermining conditions of the flight, lost luggage, amount of compensation, how to fill in the compensation forms and to which company the liability falls upon? This question has reached the European Court of Justice in Luxembourg², which during September 2022 has discussed the issue of whether air carriers are mandated to provide compensation to customers that have booked tickets from different air carriers, although they have been purchased separately? What happens in cases that only one leg of the journey is a connecting flight in the EU? Is there even a possibility for a refund?

In the specific case the client was a passenger travelling from the US to the EU that has bought two separate tickets for his connecting flight within the Union. The first flight departed as scheduled, while the second departed much later than expected. The customer demanded a compensation from the air carrier of the second leg of the journey, that replied that it does not fall under the scope of compensation. The Court ruled that each flight, whether departing or landing in the EU, and in cases of connecting flights outside the EU, the air-ticket falls under the scope of European regulations and in cases that clients are delayed in flights, the air-carrier cancels the flight, worsening of conditions, lost luggage and bouncing of flight classes (to the dismay of the client- not upgrading class), Union laws are valid and the client is entitled for compensation. Thus, every passenger that flies to the EU, whether it is with a direct or connecting flight, the passenger is entitled for compensation in cases of delay or worsening of conditions. Hence, in such cases, there is a need of filling in the compensation forms and it is recommended to consult with professionals. There is a deadline for the submission of the documentation, and in certain cases the amount of compensation is dependent on the flight distance and the class of travel. In these cases it is advised to attach an explanatory letter for the compensation demand and in cases of flights to and from the Union to quote the relevant EU laws to the customer service support.

*Ms. Rosenberg focuses on EU Law and regulation within the financial, defence, art, privacy and maritime sectors. She has broad experience in digital banking and crypto licensing, implementation of AML/CTF regulatory frameworks for defence companies and art galleries, regtech software, tokenization of maritime logistics, formation of compliance teams, and NFT regulatory best practices, and EU Corporate Governance, AML and Privacy for publicly listed companies. She serves as the leading of contact of EU Law in the Middle East, and has published at defence and financial magazines. Holds an LLB in EU Law from the European Law School, Maastricht University and an LLM in Company and Commercial Law from Erasmus School of Law, Erasmus University Rotterdam.

² C-597/20, LOT v Budapest Főváros Kormányhivatala, 29.09.2022, European Court of Justice, Judge Richard de la Tour - <https://www.afiklaw.com/caselaw/14211>