

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinket hjemkomst på seks dager som følge av overbooking.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00673

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Melbourne til Oslo via Adelaide og Doha lørdag den 25. juni 2016 kl. 17:35, etter et år som student i Australia. Ved ankomst Adelaide ble klager spurt om å stå igjen to dager grunnet overbooket fly. Hun ville få kompensasjon på 330 AUD, samt bli innlosjert på hotell i to netter. Hun ble i tillegg tilbudt business klasse fra Adelaide til Doha. Klager som reiste alene takket ja til dette, og tenkte det var bedre hun ble igjen enn at kanskje familier med barn måtte bli igjen.

To dager senere mandag 27. juni møtte klager på flyplassen for å reise til Oslo via Doha med avgang kl. 21:25. Mens klager ventet ved gate ble hun ropt opp over høyttaleranlegget. Hun ble fortalt at flight QR175 fra Doha til Oslo var overbooket, og at hun måtte bli igjen en natt til i Adelaide. Klager hadde ikke noe valg enn å bli værende igjen. Hun mottok ingen kompensasjon.

Tirsdag 28. juni møtte klager igjen opp på flyplassen, denne gangen var QR915 fra Adelaide til Doha forsinket fire timer grunnet teknisk feil, slik at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo.

Ved ankomst Doha onsdag 29. juni ble klager innlosjert på hotell noen timer, og booket om via København samme ettermiddag. Mens klager ventet på hotellet ble hun oppringt av Qatar Airways som kunne fortelle at flyet til København var overbooket, og at hun derfor var blitt booket om til et fly via Paris. Klager kunne knapt tro hva hun hørte.

Da klager ankom Paris onsdag kveld fikk hun beskjed om at flyet til Oslo var forsinket to timer, klager ankom Gardermoen natt til torsdag 30. juni kl. 02:00, seks dager senere enn opprinnelig ankomsttid. Klager ble hentet av et familiemedlem, drosje ville ha kostet ca. kroner 1 500.

Klager stiller seg sterkt kritisk til denne behandlingen som Qatar Airways utsetter sine kunder for. Klager mistet en hel uke på jobb grunnet den lange forsinkelsen.

Klager har mottatt kompensasjon for de to første dagene, men krever ytterligere kompensasjon for de fire neste dagene. Videre krever hun erstatning for transport Gardermoen - hjemsted.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

QR915 fra Adelaide til Doha var dessverre overbooket. Flyselskapet spurte etter frivillige som kunne stå igjen, og klager meldte seg. Hun mottok 330 AUD, ble innlosjert på hotell i to netter og ble oppgradert til business klasse. Klager signerte et skjema hvor hun bekreftet at hun ikke ville søke ytterligere kompensasjon fra Qatar Airways i ettertid.

Klager opplevde ytterligere forsinkelser de påfølgende dagene. Hun ble tatt hånd om og innlosjert på hotell, oppgradert til business klasse, fikk tilgang til businesslounger på flyplassene, hun fikk transport til og fra flyplassene, og hun mottok AUD 330.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover det hun allerede har mottatt.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261 / 2004 regulerer passasjerenes og flyselskapenes rettigheter og plikter ved nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser. Forordningen gjelder verken for flygninger innen / mellom land utenfor EU- / EØS-området (tredjestater) eller fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat med et ikke-europeisk flyselskap, jf artikkel 3 nr 1.

Qatar Airways er fra Qatar utenfor EU - / EØS-området. Forordningen får dermed bare anvendelse på flygningen Paris-Oslo, og ikke flygningene Melbourne-Adelaide, Adelaide-Doha og Doha-Paris.

Flygningen Paris-Oslo var forsinket med mindre enn 3 timer. Denne forsinkelsen utløser derfor ingen rett til erstatning etter forordningen.

Qatar Airways kan likevel være ansvarlig for tap som skyldes nektet ombordstigning, kansellering og forsinkelse på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Qatar har underskrevet Montreal-konvensjonen. Nemnda legger til grunn at Qatar Airways følger denne. Etter Montreal-konvensjonen artikkel 19 er flyselskap ansvarlig for påregnelig tap som følge av kansellering og forsinkelse hvis ikke selskapet godtgjør at det

har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan forlanges for å unngå kanselleringen eller dette ikke har vært mulig for dem.

Klageren har verken konkretisert eller fremlagt dokumentasjon på økonomisk tap.

Nemndas flertall - lederen og forbrukernes representanter - mener imidlertid at klageren har rett til erstatning for ikke-økonomisk tap, og viser til nemndspraksisen som bygger på EU-domstolens dom av 06.05.2010 Walz-Clickair (C-63/09), jf eksempelvis FLYKN-2015-1609. Slik klageren har beskrevet hjemreisen, må den etter flertallets syn ha vært belastende. Flertallet anbefaler at erstatningen for ikke-økonomisk tap settes til 3 000 kroner.

Mindretallet - flyselskapenes representanter - er av en annen oppfatning, og viser til at norske domstoler tradisjonelt har vært tilbakeholdne med å tilkjenne erstatning for «non-material damage» eller «tort og svie» i kontraktsforhold. Basert på denne praksisen mener mindretallet at det ikke er grunnlag for å tilkjenne ulempeerstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet Qatar Airways betaler erstatning for ikke-økonomisk tap til klageren med 3 000 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)