

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og erstattet utgifter til mat og rom grunnet forsinkelse.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

735/13F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Dar es Salaam via Doha den 9. september 2013 kl. 15:45 med QR954. Flyet ble forsinket over tre timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste fly fra Doha, og ankom Dar es Salaam mer enn 5 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever også erstattet utgifter til mat i Doha samt for et rom, som han ba om fordi han måtte vente så lenge i Doha.

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlig anført:

QR954 ble forsinket som følge av en teknisk feil. Hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Qatar Airways kontroll.

I henhold til prosedyrer ble klager booket om til neste ledige avgang samme dag.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Qatar ved nemndas e-post av 23. oktober 2013 med frist til 4. desember 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Qatar har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket slik at klager kom frem til Doha om lag seks timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Qatar Airways har i dette tilfellet ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet og at forsinkelsen ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Qatar utbetaler standarderstatning.

Flyselskapet pliktet i den foreliggende situasjon å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. De plikter også å tilby overnatting der det er nødvendig.

Nemnda anbefaler at Qatar erstatter klagers utgifter til mat og rom.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar betaler en standarderstatning på 600 euro samt erstatter klagers utgifter til mat og rom.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene.

Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.