

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

12.03.2019

Saksnummer

2018-00944

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Clark på Filippinene til Oslo via Doha den 24. mars 2018 kl 18.15 med ankomst den 25. mars kl 13.15. Flight QR931 ble kansellert som følge av teknisk feil. Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 48 timer forsinket.

Klager stiller seg kritisk til hvordan hendelsen ble håndtert av flyselskapet. Etter å ha ventet ombord i flyet i fem timer ble alle passasjerene evakuert. De ble kun tilbudt et smørbrød ombord. Etter nye tre timer i kø for ombooking ble de endelig innlosjert på hotell. Ingen informasjon ble gitt, og de ble ikke tilbudt mat eller drikke.

Klager mistet henholdsvis en og to dagers lønn og krever dette erstattet. Totalt kroner 6 400. Videre krever klager full refusjon av begge billettene, totalt kroner 14 220. Samlet krav utgjør kroner 20 620.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

QR931 ble kansellert som følge av tekniske årsaker. Hendelsen oppstod plutselig og var fullstendig utenfor Qatar Airways kontroll.

Qatar Airways beklager hendelsen og at klager er misfornøyd med behandlingen. Flyselskapet har bedt klager om kvitteringer for utgifter i ventetiden, men har ikke mottatt dette. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringene kan Qatar Airways i stedet tilby klager et reisegavekort på USD 250 per person som kompensasjon.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning QR931 ble kansellert og at hun ankom endelig bestemmelsessted Oslo 48 timer forsinket.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Qatar Airways. Dette er heller ikke krevet.

Klager mottok forpleining, men tapte arbeidsinntekt. Hun har fremlagt bekreftelse fra arbeidsgivere på tilsammen kroner 4 529 for to personer delt på tre dager.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Qatar Airways har forklart at forsinkelsen ble forårsaket av teknisk feil, flyselskapet har imidlertid ikke forklart dette nærmere eller underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

Ettersom billettene ble benyttet på den forsinkede turen, har klager ikke krav på tilbakebetaling av billettprisen.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers tap av arbeidsinntekt med kroner 4 529.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)