

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

343/13F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Lucknow til Oslo, via Delhi og Doha den 16. april 2013. Billetten var utstedt på Qatar Airways dokument, bestilt på selskapets hjemmeside.

Jet Airways flight 9W2660 med avgang kl. 19:55 ble kansellert. Klager fikk ingen hjelp til ombooking da det ikke fantes representanter fra Qatar Airways på Lucknow flyplass. Han mottok heller ingen telefon eller e-post som Qatar Airways hevder.

Klager måtte betale over kroner 1 000 for ny billett til Delhi, Qatar Airways har kun refundert kroner 160.

Klager krever refundert utgifter til ny billett mellom Lucknow og Delhi.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Det lyktes ikke Qatar Airways å få kontakt med klager per telefon, det ble derfor sendt en e-post til adressen han oppgav ved bestilling med informasjon om kanselleringen av 9W2660. I e-posten kom det også frem at klager var booket om til en tidligere avgang fra Lucknow til Delhi.

Klager valgte å kjøpe ny billett på strekningen Lucknow - Delhi. Qatar Airways har refundert verdien av den ubenyttede strekningen, men kan ikke imøtekomme hans krav utover dette.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at avgangen fra Lucknow den 16. april 2013 kl. 19.55 ble kansellert som følge av en ruteendring. Avgangen ble fremskyndet.

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og

direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Det bør videre så vidt mulig også etableres rutiner som sikrer at en vet at beskjeden er kommet frem.

Det fremgår ikke av den fremlagte PNR-historien (bestillingshistorikken) at Qatar Airways forsøkte å nå klager på telefon. Klager har opplyst at han ikke fikk noen epost.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Qatar Airways i dette tilfellet ikke har gjort nok for å komme i kontakt med klager. Nemnda anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers utgifter til ny flybillett. Prisen for den opprinnelige billetten kommer til fradrag.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers utgifter til ny flybillett. Prisen for den opprinnelige billetten kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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