

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

10.11.2014

Saksnummer

198/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok via Doha den 1. desember 2013 kl. 15:00. Grunnet sterk vind landet QR176 fra Oslo til Doha tre timer forsinket, som medførte at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble booket om til neste ledige avgang, og ankom Bangkok nærmere 8 timer forsinket.

Klager stiller seg undrende til hvorfor Qatar Airways ikke kunne lande på Gardermoen da andre flyselskap landet uten problem.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR176 ankom Gardermoen forsinket da flyet måtte omdirigeres grunnet lokale værforhold. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Qatar Airways kontroll.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

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).

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Qatar Airways har opplyst at forsinkelsen skyldtes vanskelige værforhold på forutgående flygning. Påstanden er ikke underbygget med dokumentasjon. Nemnda er av den oppfatning at Qatar Airways ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne unngås selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro i henhold til forordningen. Nemnda anbefaler at standarderstatningen utbetales.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.