

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter knyttet til alternativ transport grunnet kansellering.

Dato

11.10.2023

Saksnummer

2022-02614

Tjenesteytere

Qatar Airways

Gotogate - Marco Polo

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Shiraz til Oslo via Doha den 13.08.2022 med Qatar Airways. Klager anfører at hjemreisen deres ble kansellert den 01.08.2022 av Qatar Airways. I den anledning ble familien tilbudt omruting med avreise den 14.08.2022. Klager aksepterte omrutingstilbudet, men fikk senere beskjed om at denne flyvningen også ble kansellert, og at neste tilgjengelige flyvning for familien ikke var før i september.

Ettersom klager ikke hadde mulighet til å vente til september av naturlige årsaker knyttet til jobb og skole for barna så de seg nødt til å bestille nye billetter med henholdsvis Air Viva og Pegasus Airlines via Dubai og Istanbul før endelig destinasjon i Oslo. Den alternative reisen påførte klager utgifter på tilsammen 38 337,18 NOK grunnet kanselleringene.

Klager krever refusjon av 38 338 NOK grunnet kanselleringen av klagers opprinnelige og omrutede reise.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar skriver til nemnda at klagers opprinnelige hjemreise ble kansellert av operasjonelle årsaker. Selskapet skriver videre at klagers alternative flyvning ble avbestilt av klager selv og at de derfor ikke er pliktig å utbetale klagers krav.

Gotogate skriver til nemnda at selskapet refunderte et innkommende beløp fra Qatar Airways på 8799 NOK til klager den 12. august. Selskapet skriver at refusjonen er gjort i henhold til reisevilkårene deres. Gotogate nekter videre klager refusjon for utgifter knyttet til innstilling av klagers flyvninger med Qatar Airways og poengterer at rollen deres er kun som formidler.

Bravofly skriver at klager ikke har noen booking registrert hos de, men at sønnen hadde en booking på utreisen.

Nemnda bemerker

Klager krever refusjon av nye billetter fra Shiraz til Oslo via Dubai og Istanbul på grunn av kanselleringen av klagers opprinnelige hjemreise og omrutingstilbud.

Nemnda legger til grunn at klagers returreise den 13. august 2022 ble kansellert av Qatar Airways den 27. juli 2022. Klager fikk beskjed om at både QR477 fra Shiraz til Doha og QE175 fra Doha til Oslo var kansellert den 27. juli 2022. Nemnda legger videre til grunn at omrutingstilbudet klager fikk med avreise den 14. august også ble kansellert av flyselskapet den 1. august.

EU-forordning 261/2004 får 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.

Ettersom Qatar Airways er et ikke europeisk flyselskap og dermed ikke et EF-luftfartsselskap, jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav i EU-forordningen og flyvningen tar av fra en tredjestat (Iran), kommer ikke forordningens regler til anvendelse for klagers flyvning.

Klager krever ekstraavgiftene de har hatt knyttet til hjemreisen refundert.

Klager har oppgitt at Qatar gav beskjed om at neste tilgjengelige flyvning var i begynnelsen av september etter å ha kansellert flyvningen 14. august. Klager valgte da å avbestille bookingen med Qatar og kjøpe nye billetter med Viva Air og Pegasus Airlines.

Ettersom EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse må spørsmålet vurderes etter luftfartslovens og Montrealkonvensjonens regler.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 og Montrealkonvensjonens artikkel 19, er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering av passasjerer, med mindre det godtgjøres at alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, er tatt, eller at dette ikke har vært mulig. Qatar Airways har ikke oppgitt noen konkret årsak til kanselleringen eller lagt frem dokumentasjon som viser at klagers flyvning/-er i dette tilfellet ble innstilt på grunn av ekstraordinære omstendigheter.

Fast nemndspraksis viser at omruting utover to dager etter opprinnelig avreisetidspunkt oftest må ses på som utilstrekkelige tilbud. I tillegg til dette vil vurderingen av hva som

kan anses som omruting snarest mulig måtte ses i lys av klagers individuelle behov for å komme frem så fort som mulig.

Nemnda anser tilbudet om omruting i september som utilstrekkelig. Qatar Airways har ikke godtgjort at de tok alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å klager raskere hjem til Norge. Selskapet er derfor ansvarlig for klagers omrutingskostnader.

GotoGate skriver til nemnda at de mottok et refusjonsbeløp på 8799 NOK fra Qatar som ble utbetalt til klager den 13.08.2022. Dette beløpet vil måtte trekkes fra refusjonskravet.

Nemnda anbefaler at Qatar Airways dekker klagers utgifter knyttet til hjemreisen med Air Viva og Pegasus Airlines fra Shiraz til Oslo via Dubai og Istanbul på 29 538 NOK.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler klager 29 538 NOK i refusjon for den alternative reisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)