

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1213/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Bergen til Lahore via Oslo og Doha den 18. oktober 2014. Ved ankomst Gardermoen fikk klager beskjed om at QR178 til Lahore var kansellert og at han var booket om til dagen etter.

Klager fikk beskjed om å ta inn på hotell.

Klager krever refusjon av hotellutgift, kroner 2 143.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager bes henvende seg til reisebyrået hvor han kjøpte billetten for assistanse i denne saken.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

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 Airways ved nemndas e-post av 3. desember 2014 med frist til 21. januar 2015 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 imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

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

Nemnda legger til grunn at klagers opprinnelige flygning fra Oslo ble kansellert pga. en ruteendring. Qatar Airways har ikke dokumentert at de har informert om endringen. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble informert om kanselleringen. Innstillingen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person etter EU forordning 261/2004 artikkel 5. I standarderstatningen inngår utgifter til hotell. Nemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.