

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00106

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Oslo - Gardermoen (QR176) til Kuala Lumpur International Airport via Doha (QR876) den 27. oktober 2015 kl. 14:10.

På flygningen fra Oslo til Doha ble det forsinkelser grunnet tekniske problemer, noe som resulterte i at klager landet kl.01:05 lokal tid, og ble for sen til korresponderende flyvning til Kuala Lumpur (QR876) med avgang kl.01:20.

Klager måtte derfor vente på ny flyvning med QR852 som hadde avgang kl. 07:40 samme dag fra Doha. Klager ankom Kuala Lumpur kl. 20:10 lokal tid, og var da seks timer forsinket i henhold til planlagt ankomsttid.

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

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Flyvningen fra Oslo - Gardermoen til Doha den 27. oktober 2015 var forsinket grunnet omstendigheter utenfor selskapets kontroll.

Qatar Airways håper på forståelse for at forstyrrelser av denne art kan være uforutsette og utenfor selskapets kontroll. Likevel kan det forsikres om at alle anstrengelser er gjort for å sikre rask drift av alle flyvningene, og for å minimere eventuelle potensielle forstyrrelser som kan ramme passasjerenes reiseplaner.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

## **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 epost av 10. mars 2016 med frist til 27. april 2016 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 flygningen ble forsinket med som følge av teknisk feil.

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 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012.

Teknisk feil er ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Teknisk feil fritar således ikke fra plikten til å betale erstatning. Unntak kan tenkes ved fabrikasjonsfeil og ved skader på flyet pga. sabotasje eller terrorhandlinger, jf. EU-domstolens avgjørelse av 17. september 2015, Corina van der Lans – KLM.

Forsinkelsen gir rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler erstatningen.

## **Vedtak**

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

## **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Linda Olsen (Norwegian)  
Camilla Rise (NHO luftfart)