

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og dekning av utgifter til mat/drikke på flyplass som følge av kansellering. Covid-19.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02148

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager har vist til at han og hans kone reiste fra Oslo via Doha til Bangkok den 04. mars 2020, og skulle returnere samme vei den 03. april 2020. Som følge av utviklingen av koronakrisen, fikk han gjennom sin reisearrangør informasjon om at returreisen ville være tidligere.

Den 17. mars mottok klager informasjon om at returreisen ville være med Qatar Airways fra Bangkok via Doha til Oslo. Oppholdet i Doha ville være på ca. 1 time og 40 minutter. Denne ventetiden var identisk med opprinnelig planlagt retur.

Den 18. mars mottok klager informasjon om endring på reisen fra Doha. Qatar Airways opplyste om at den opprinnelige avgangen, QR0179, var kansellert og at klager ble overført til neste flyvning QR0175 med avgang kl. 09:00.

Klager reiste fra Bangkok den 19. mars med QR981 med ankomst Doha samme dag kl. 23:59. Klager fortsatte videre til Oslo med QR0175 kl. 09:00, etter 9 timers venting på flyplassen. Qatar Airways tilbød ingen form for mat og drikke i tidsrommet klager oppholdt seg på flyplassen.

Klager viser til at det var flere tomme seter på flyvningen til Oslo, og antar at dette skyldes at Qatar Airways bevisst overførte passasjerer fra QR0179 til QR0175 for å spare kostnader. Klager anfører videre at det ikke ble observert forhold på flyplassen i Doha som skulle tilsa forhold relatert til force majeure.

Klager krever dekket utgifter for mat og drikke i Doha pålydende kr 479, samt standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har vist til at som følge av covid-19, lock downs og globale reiserestriksjoner, ble alle deres flyvninger påvirket med den konsekvens at noen ruter ble kansellert. I henhold til selskapets reisevilkår, ble alle berørte passasjerer ombooket på første tilgjengelige flyvning.

Klagers flyvning, QR179, med avgang kl. 01:40 lokal tid fra Doha ble kansellerte som et resultat av de operasjonelle utfordringene covid-19 medførte. Som en følge av dette, ble alle passasjerer på denne flyvningen ombooket til QR175 som hadde avgang kl. 09:00 fra Doha.

Som et tiltak for å redusere spredningen av covid-19, var alle tjenester og overnattingsmuligheter suspendert ved Doha flyplass. Alle passasjerer med økt transit-tid på flyplassen var pålagt å holde seg til transit-område på flyplassen frem til avgang.

Qatar Airways viser til at omstendighetene som førte til forstyrrelsene var utenfor selskapets kontroll og at de derfor ikke kan refundere noen ekstrakostnader omstendighetene påførte passasjerene. I tillegg viser selskapet til at EU-forordningen ikke vil komme til anvendelse da flyvningen skjedde fra en flyplass utenfor forordningens virkeområde. Selskapet avviser derfor klagers krav om kompensasjon etter EU-forordningen.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Bangkok via Doha til Oslo den 3. april 2020, men reisen ble fremskyndet til 19. mars på grunn av reiserestriksjoner som følge av Covid-19 utbruddet. Etter endringen skulle de reise med Qatar Airways' flyvning QR179 fra Doha til Oslo den 20. mars 2020. Flyvningen ble kansellert og klager ble ombooket til en senere flyvning.

EU-forordning 261/2004 får bare anvendelse for flyvninger innen EU-/EØS-området samt flyvninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat eller fra en tredjestat til EU-/EØS-området hvis det «utførende luftfartsselskap, for flyvningen er et EF-luftfartsselskap» jf. artikkel 1 punkt 3 bokstav b. Den aktuelle flyvningen var fra en lufthavn i en tredjestat til en lufthavn på en medlemstats territorium, med Qatar Airways som ikke er et EF-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3. nr. 1, og det er dermed ikke grunnlag for standardkompensasjon.

Qatar Airways har opplyst at kanselleringen skyldtes driftsutfordringer på grunn av utbruddet av Covid-19. Basert på redegjørelsen fra flyselskapet og datoen for flyvningen finner nemnda dette sannsynliggjort. Dette er forhold som Qatar Airways ikke hadde innvirkning på, og nemnda kan ikke se at tapet hadde vært mulig å unngå for flyselskapet. Slik nemnda ser det er Qatar Airways dermed ikke ansvarlig for klagers tap etter verken luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonens artikkel 19.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Eva Schei (leder)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)