

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for forsinkelse og forsinket assistanse på flyplassen i Doha.

Dato

03.03.2020

Saksnummer

2019-01706

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste med Qatar Airways' flyvning QR963 fra Denpasar til Doha 10. april 2019, med planlagt ankomst kl. 23.45 lokal tid. Hun skulle reise videre med QR179 til Oslo lufthavn én time og 45 minutter senere, kl. 01.30. Flyvningen fra Denpasar til Doha ble noe forsinket, slik at klagers tid mellom flyvingene i Doha ble enda kortere enn planlagt.

Klager har forklart at hun har lavt blodtrykk. Da hun forstod at hun ville få knapp tid i Doha og mest sannsynlig måtte løpe til neste gate, anmodet hun personalet om bord om assistanse på flyplassen. Hun ble bedt om å sitte i flyet i påvente av assistanse. Etter en stund ble klager fraktet med golfbil til en nærliggende gate, og måtte selv løpe det siste stykket. Da hun ankom gaten ble hun nektet ombordstigning som følge av at hun hadde kommet for sent. Klager forsøkte å forklare situasjonen til de ansatte i skranken, men det var umulig for henne å bli med flyvningen. Videre spurte klager om andre passasjerer som kom med QR693, kom for sent, og personen i skranken kunne informere om at det utelukkende var klager som ikke rakk videreforbindelsen.

Klager ble booket om til QR960 med avgang kl. 08.05. Hun ankom Oslo cirka kl. 14.00 lokal tid, og ble fem og en halv time forsinket som følge av hendelsen. Hun har på ovennevnte grunnlag fremsatt krav om erstatning på totalt 500 euro for den ubehagelige situasjonen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Dersom en passasjer har behov for rullestolassistanse, må slike behov varsles om i god tid for å sørge for at dette er klart når klager ankommer flyplassen. I dette tilfellet ble assistanse forespurt under innflyvningen til Doha, og kabinpersonalet måtte organisere dette i siste øyeblikk. Klager var på dette tidspunktet klar over sin videreforbindelse og hvor lang tid som var nødvendig for å rekke neste flyvning.

Klager ble assistert til gate med kjøretøy, men ankom gate 13 minutter før avgang. Hun var derfor for sent til avgang. Det stemmer at klager var den eneste passasjerer med videreforbindelse som ikke rakk flyvningen til Oslo. Klager ble tilbudt omruting med neste ledige avgang, og ble ikke belastet gebyrer for dette. Passasjerer som møter opp for sent til flyvningen, blir som hovedregel belastet gebyr for omruting.

Qatar Airways har informert klager om at dersom det legges inn forespørsel om assistanse, vil dette tilbys når det er mulig. Siden klager i dette tilfellet ikke hadde forhåndsbestilt assistanse, var det ikke mulig å tilby assistanse med en gang flyet landet.

Klager har også fremmet krav om standarderstatning som følge av forsinkelse. Qatar Airways har i denne forbindelse vist til at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse, da den forsinkede flyvningen var mellom to tredjestater, med et flyselskap som ikke er hjemmehørende i EU.

Qatar Airways har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse for flyvningen Denpasar-Doha med Qatar Airways. Flyvningen er mellom to tredjestater, og flyselskapet er ikke et «EF-luftfartsselskap». Klager har derfor ikke rett til standarderstatning som følge av at denne flyvningen ble forsinket.

Klager har fremsatt krav om erstatning, fordi hun på grunn av den tilbudte assistansen ikke rakk videreforbindelsen til Oslo. Etter å ha mistet flyvningen QR179, ble klager omrutet til en annen flyvning, og ankom Oslo over fem timer forsinket.

Nemnda legger til grunn at klager selv valgte å be om rullestolassistanse før landing i Doha. Qatar Airways tilbød henne dette, men som følge av at assistanse ikke var forhåndsbestilt, kunne det ikke tilbys umiddelbart ved landing. Nemnda kan i dette tilfellet ikke se at flyselskapet er å klandre for at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Det må forventes at forsinkelser kan oppstå, og det var allerede i utgangspunktet såpass kort tid mellom flyvningene at klager burde ha bestilt assistanse på forhånd dersom hun har problemer med å bevege seg raskt. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å tilkjenne erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda – fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)