

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse og nektet ombordstigning.

Dato

15.10.2013

Saksnummer

177/13F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Mahe Seychellene via Doha den 14. desember 2012, og retur 7. januar 2013 via Doha og Frankfurt.

QR954 fra Oslo til Doha ble 2 timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med QR702. Klager ble booket om til Emirates via Dubai og ankom Mahe 7 timer forsinket. Etter mye diskusjon og frem og tilbake fikk klager vente i loungen til Qatar Airways i Dubai.

Da klager skulle sjekke inn på returen den 7. januar i Mahe, mottok de kun tre av fire boardingkort på strekningen fra Doha til Frankfurt. I Doha fikk klager beskjed om at flyet var overbooket. Klager ble booket om til neste fly, fikk hvile på et hotell og mottok mat og drikke.

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

Videre krever klager erstatning for en tapt feriedag, tapt arbeidsdag for to personer, samt refusjon av transport mellom flyplassen og hotell.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR954 ble forsinket som følge av ekstraordinære omstendigheter, det vises til fremlagt politirapport. Klager mistet sin videreforbindelse, og ble booket om til neste ledige avgang til Mahe via Dubai.

Qatar Airways beklager hendelsen på returen den 7. januar, og ønsker å kompensere klager med et gavekort på 250 USD per person.

Qatar Airways beklager hendelsene men kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er tilbudt.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning.

Det følger av artikkel 3 at forordningen får anvendelse på passasjerer som reiser fra en EU/EØS-stat. Den gjelder også for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat og til en EU/EØS-stat dersom flyselskapet er registrert i en EU/EØS-stat.

Qatar Airways er ikke et EU/EØS-selskap. Forordningen få således kun anvendelse på reisen fra Norge.

Reisen fra Norge ble forsinket, og klagerne ankom det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer senere enn avtalt tid. 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 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Nemnda legger til grunn at forsinkelsen i dette tilfellet skyldtes beskjed fra politiet om at noen passasjerer måtte forlate flyet. Nemnda er av den oppfatning at dette er å anse som en ekstraordinær omstendighet, og at Qatar Airways ikke kunne ha unngått forsinkelsen selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Returen fra Doha omfattes ikke av forordningen, jf. ovenfor.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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.