

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet fremskynding av hjemreise.

### Dato

14.06.2023

### Saksnummer

2022-03326

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Doha-Phuket med utgående reise den 21. oktober 2022 og returreise den 31. oktober 2022.

Returreisen Phuket-Doha-Oslo var opprinnelig 31. oktober 2022 kl. 01:00. Transfertid i Doha ville da være 4 timer, som er overkommelig på en nattflight. Den 9. oktober 2022 ble bookingen endret og ny avreisetid ble 31. oktober 2022 kl. 00:50, altså en 10 minutters fremskynding som er lite merkbart på hjemreisen.

Derimot kom det en ny mail den 26. oktober 2022 om at flighten fra Phuket til Doha var kansellert og endret til 30. oktober 2022 kl. 22:30, altså en fremskynding på 2 timer og 20 minutter. Klager viser til forbrukerrådet og EU-forordning 261/2004 om at endringer over 2 timer, som er varslet mindre enn 7 dager før avreise, skal kompenseres.

Klager ble ikke forsinket, men de mistet den siste kvelden av ferien og fikk også over 6 timers ventetid til neste fly i Doha. Endringen var mer enn 1 time før planlagt avreisetid. Klager ble booket automatisk om til nytt fly, så klager hevder at kompensasjonen skal halveres i deres tilfelle.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways skriver at klager krever kompensasjon etter EU-forordning 261/2004 og refusjon av flybillett.

Qatar Airways skriver at fremskyndingen fra Phuket (ikke EU-land) til Doha var på 2 timer og 20 minutter og at det var ingen annen endring til siste destinasjon. Flybilletten ble også brukt og det er dermed ikke grunnlag for refusjon.

### Nemnda bemerker

Kansellering fra flyselskapet kan gi rett på standarderstatning samt forpleining i påvente av omruting, jf. EU-forordning 261/2004. Flyvningen som ble kansellert var fra en lufthavn i en tredjestat (Thailand) til en annen lufthavn i en tredjestat (Qatar), med Qatar Airways, som ikke er et EU-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Spørsmålet er om klager har rett på erstatning for sine utgifter på annet rettslig grunnlag.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Nemnda er av den oppfatning at bestemmelsen også kan anvendes ved kanselleringer. Det må imidlertid foreligge påregnelig årsakssammenheng mellom kanselleringen og tapet.

Klager har blitt oppfordret til å redegjøre for utgifter knyttet til fremskyndingen, men har ikke gjort dette. Klager har skrevet at de mistet den siste kvelden av ferien og fikk også over 6 timers ventetid til neste fly i Doha.

Nemnda anser dette som ikke-økonomiske tap.

Nemndas flertall - bransjerepresentantene og nemndas leder - mener at slike ikke-økonomiske tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det foreligger ingen særskilt hjemmel for klagers tilfelle og klager har heller ikke krevd noen spesifikke utgifter refundert.

Forbrukerrepresentantene er av den oppfatning at luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen art 19 i utgangspunktet gir en rett til ulempeerstatning, jf. EU-domstolens avgjørelse C-63/09 "Clickair". Imidlertid mener forbrukerrepresentantene at terskelen for ansvar ikke er nådd i dette tilfellet.

Vedtaket er dermed enstemmig.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)