

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0417/15F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Colombo til Oslo via Doha den 10. april 2015. QR661 fra Colombo til Doha ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Han ble booket om via Paris, og ankom Oslo 15 timer forsinket. Klager måtte krangle seg til mat og drikke i ventetiden i Doha. Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Det vises for øvrig til klagers brev.

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

QR661 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Hendelsen var utenfor Qatar Airways kontroll.

Qatar Airways beklager at servicen i Doha ikke var tilfredsstillende, og flyselskapet vil videreformidle hendelsen til avdelingen det gjelder.

På bakgrunn av årsaken til forsinkelsen, kan Qatar Airways ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

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 e-post av 28. april 2015 med frist til 12. juni 2015 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.

EU-forordning 261/2004 regulerer flypassasjerers rettigheter ved kanselleringer, forsinkelser og nektet ombordstigning. Forordningen gjelder ikke for flygninger til Europa med flyselskap som er hjemmehørende utenfor Europa, jf. forordningen artikkel 3.

Klagen gjelder reise fra Colombo til Oslo via Doha med et flyselskap hjemmehørende i Qatar. Forordningen får ikke anvendelse på denne flygningen, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.