

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring og kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-01163

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (en voksen, to barn og et spedbarn) hadde bestilt reise med Qatar Airways t/r Oslo - Islamabad via Doha, avreise 17. juni 2020. Den 13. juni, mottok klager beskjed om at flyvningene var kansellerte, og at reisefølget var booket om til 30. juni. Klager aksepterte ruteendringen.

Den 29. juni mottok klager på nytt beskjed om at flyvningene var kansellerte. Klager valgte denne gangen å avlyse reisen. Hun har mottatt full refusjon for de ubenyttede flybillettene.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person. Videre krever klager kroner 3 500 i refusjon for utgifter til covid-19 test som var krevet av flyselskapet for å kunne reise.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

På grunn av covid-19 pandemien har flere flytider blitt endret eller flyreiser blitt kansellert på grunn av operasjonelle krav eller i samsvar med instruksjonene fra lokale myndigheter.

Under omstendighetene mener Qatar Airways at kanselleringen av flyreisen til Pakistan var forårsaket av ekstraordinære omstendigheter og utenfor Qatar Airways 'kontroll (reiserestriksjoner i Pakistan) som det ikke betales kompensasjon for.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Islamabad ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18.

Den første av klagers flyvninger hadde utreise den 17. juni 2020. Nemnda mener at denne kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, og standardkompensasjon er ikke berettiget for denne flyvningen. Det vises til at Pakistan hadde stengt luftrommet for kommersielle flyvninger frem til 20 juni 2020.

Når det gjelder den andre flyvningen, med avreise den 30. juni 2020, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at det ikke er fremlagt noen dokumentasjon på at denne flyvninger ble kansellert grunnet reiserestriksjoner, selskapet har etter nemndas oppfatning følgelig ikke godtgjort at kanselleringene skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått. Klager har etter nemndas syn derfor krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener at reiserestriksjoner til Pakistan var en direkte årsak også til denne kanselleringen. Dette er dokumentert gjennom offentlig informasjon tilgjengelig på nettsiden regjeringen.no. Pakistan stenge luftrommet, og all internasjonal trafikk ble avvirket under gitte periode. I så måte bør det ikke være noen tvil om at kanselleringen skyldtes pandemien og utenfor flyselskapets kontroll og standard kompensasjon er ikke berettiget.

Basert på flertallets konklusjon har klager krav på standarderstatning for denne flyvningen.

Forordningen gjelder alle passasjerer som har en billett eller annet bevis som viser at reservasjonen er akseptert og registrert av flyselskapet. I dette tilfellet var det utstedt egen billett til spedbarnet, og det var betalt kr 242 til flyselskapet for billetten. Nemnda anbefaler etter dette at Qatar Airways utbetaler standarderstatning til spedbarnet på lik linje med de andre i reisefølget.

Nemnda anbefaler etter dette at Qatar Airways utbetaler 600 euro per person, til sammen 2400 euro.

Klager krever videre refusjon av utgifter til covid-19 test. Standarderstatningen er ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiften til covid-19 test (kroner 3 500). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler 600 euro per person, til sammen 2400 euro.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)