

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

862/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Lahore via Doha den 25. juli 2014. QR176 fra Oslo til Doha med avgang kl. 16:10 ble forsinket, og klager ble bedt om å møte opp til ny avgang dagen etter kl. 10:30. Da klager henvendte seg til Qatar Airways den 26. juli, fikk han beskjed om at han likevel ikke fikk være med denne avgangen fordi det ikke var ledig korrespondanse videre fra Doha til Lahore.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Qatar Airways kundebehandling og mangel på forståelse og vennlighet. Klager ble tilbudt ombooking først 2 dager senere, han valgte derfor å kjøpe nye billetter med annet selskap. Klager mistet verdifull ferietid, og han fikk ekstrautgifter på kroner 4 000 til den nye flybilletten.

Klager krever refusjon av ubenyttet flybillett samt standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR176 ble forsinket som følge av teknisk feil. Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett og var utenfor Qatar Airways kontroll.

Klager ble tilbudt care og ombooking. Da han i stedet valgte å avbryte reisen med Qatar Airways er hans flybillett refundert.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

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).

Qatar har opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil. Qatar har ikke gitt noen nærmere opplysninger om feilen eller dokumentert denne. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, og klager har rett til en standarderstatning på 600 euro.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag. Qatar er i henhold til luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Qatar ikke tilbød klager en tilfredsstillende omruting. Klager valgte å kjøpe billetter med annet selskap og ble påført et tap på 4 000 kroner. Nemnda er av den oppfatning at Qatar plikter å erstatte klages tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter EU- forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjeren har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjeren også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfelle i denne saken.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar utbetaler 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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.