

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

27.05.2014

Saksnummer

856/13F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Dubai via Doha den 14. september 2013 kl. 11:35 med QR956. Avgangen ble kansellert og klager ble booket om til dagen etter.

Klager mistet en forhåndsbetalt natt på hotell, samt shuttle fra flyplass til hotell.

Klager krever standarderstatning på 600 euro per person, samt refusjon av forhåndsbetalt shuttle, AED 170, og hotell NOK 825.

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

QR956 ble kansellert som følge av teknisk feil.

Klager ble innlosjert på hotell, fikk mat og ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

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 12. november 2013 med frist til 31. desember 2013 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at QR956 ble kansellert.

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Qatar Airways har til klager opplyst at kanselleringen skyldtes en teknisk svikt. Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Qatar Airways har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen. Selskapet har således ikke godtgjort at innstillingen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det gir rett til en standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler en erstatning på 600 euro per person.

Anvendelsen av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til ytterligere erstatning på annet grunnlag. Flyselskapet 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.

Klagerne ble omrutet og ankom Dubai forsinket. De gikk glipp av forhåndsbetalt hotell og forhåndsbetalt transport til hotellet. Qatar Airways har ikke godtgjort at forsinkelsen ikke var til å unngå, og plikter således å erstatte klagers tap.

I henhold til EU-forordningens artikkel 12 skal imidlertid 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 Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.