

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon og refusjon av utgifter ved ruteendring.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02755

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise for fire personer med Qatar Airways' flyvning QR507 fra Thiruvananthapuram (TRV) til Doha (DOH) og videre med QR175 til Oslo lufthavn (OSL) 30. juli 2017.

Klager mottok 29. juli 2017 en e-post fra Qatar Airways vedrørende en ruteendring på flyvningen fra Thiruvananthapuram. Ruteendringen medførte at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse til Oslo. Klager ble booket om via Helsinki samme dag, 30. juli, mens hans kone og to barn ble booket om via Helsinki 31. juli.

Som følge av ruteendringen pådro klager seg utgifter til hotell i India, drosje, mat og tog. Han har derfor fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell til kroner 2 444, samt refusjon av utgifter til taxi, mat og togreise. Klager har ikke fremlagt kvitteringer for de øvrige utgiftene, og anfører at det er vanskelig å få kvitteringer i India.

Som følge av ruteendringen har klager også fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro pr. person, totalt 2 400 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways anfører at de flere ganger forsøkte å ringe klager for å informere om ruteendringen, men at det ikke var mulig å nå frem til klager på telefonnummeret som var oppgitt i bestillingen. Lokalt telefonnummer i India var heller ikke oppgitt. Qatar Airways viser til kopi av klagers bookinghistorie. Selskapet besluttet derfor å sende en e-post til klager.

Selskapet viser til sine transportvilkår, hvor selskapet forbeholder seg retten til å foreta ruteendringen. Qatar Airways anfører at ruteendringen i dette tilfellet ikke medfører

erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, da uregelmessigheten oppstod i en tredjestat utenfor EU/EØS, og at Qatar Airways ikke kan anses som en "EU carrier".

Qatar Airways viser til at passasjerene umiddelbart ble omrutet da de kontaktet selskapet. Klager har videre ikke fremlagt kvitteringer for sine utgifter. Selskapet avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerket

Klager og hans familie skulle reise med Qatar Airways' flyvning QR507 fra Thiruvananthapuram til Doha 30. juli 2017, og hadde videreforbindelse med QR175 til Oslo samme dag. Én dag før avreise mottok klager en e-post med informasjon om ruteendring som medførte at klager ikke rakk sin planlagte videreforbindelse. Én av de reisende ble omrutet via Helsinki samme dag, mens de tre andre passasjerene ble omrutet via Helsinki 31. juli. Klager har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 som følge av ruteendringen.

Det fremgår av EU-forordningens artikkel 3 om forordningens virkeområde at forordningen kommer til anvendelse dersom "passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat der traktaten får anvendelse, og det transporterende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap".

I dette tilfellet skulle klager reise fra en tredjestat, India, med Qatar Airways, et flyselskap hjemmehørende utenfor EU/EØS-området. Forordningen kommer følgelig ikke til anvendelse, og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Ruteendringen medførte at klager ble påført utgifter til hotell, taxi, mat og togreise. Flyselskapet er i henhold til Montralkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved kansellering med mindre det godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til hotell med kroner 2 444, samt refusjon av utgifter til taxi, mat og togreise. Etter nemndas flertalls syn - leder og forbrukerrepresentantene - har klager krav på å få dekket dette på bakgrunn av den oppståtte situasjonen og anbefaler at klager mottar et skønnsmessig beløp kr 400 til dekning av de udokumenterte utgiftene til taxi, mat og togreise da flertallet finner utgiftene rimelige.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av en annen oppfatning. Dersom passasjerer selv legger ut for forpleining, må de ta vare på kvitteringen for utlegget for å kunne kreve refusjon av flyselskapet i ettertid. Passasjerer har heller ikke krav på å bli tildelt et skønnsmessig beløp som erstatning for forpleining i de tilfeller de ikke har hatt

noe utlegg. På bakgrunn av dette er mindretallets oppfatning at passasjerene ikke skal tilkjennes erstatning for forpleining i denne saken.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways betaler til klager erstatning for utgifter til hotell, mat og transport med tilsammen kroner 2844.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)