

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny flybillett grunnet kansellering.

Dato

30.05.2022

Saksnummer

2022-00474

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Cape Town til Oslo via Doha den 2. januar 2022 med Qatar Airways. Den 27. desember ble han informert om at flyvningen var kansellert som følge av operasjonelle årsaker. Klager oppsøkte umiddelbart flyselskapet for ombooking, men kan mottok ingen assistanse.

Klager stiller seg kritisk til Qatar Airways forsøk på å fraskrive seg ansvar ved å skylde på 'force majeure', når den virkelige årsaken var operasjonelle årsaker. Alle andre flyselskap var i drift igjen før jul.

Klager endte opp med å kjøpe seg ny billett hjem med annet selskap for kroner 17 181.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På grunn av fremveksten av den nye covid-19 omikron-varianten, ville Qatar Airways på dette tidspunktet ikke lenger akseptere passasjerer som reiste fra fem sørafrikanske land i flyselskapets globale nettverk, blant annet fra Cape Town. Qatar Airways sendte ut en pressemelding vedrørende dette i november 2021.

Qatar Airways mener denne kanselleringen er forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, og kan derfor ikke utbetale erstatning eller refundere utgifter.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning med flight QR1370 og QR175 fra Cape Town til Oslo ble kansellert.

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Eventuelle krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi hendelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat (Sør-Afrika) med det ikke-europeiske flyselskapet Qatar Airways.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til ny flybillett hjem.

I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen, forbrukerrepresentantene og bransjerepresentant Løvli, mener at flyselskapet ikke har godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen.

Mindretallet, bransjerepresentant Sponheim, mener flyselskapet i tilstrekkelig grad har godtgjort at flyvningen ble kansellert på grunn av Covid-19. Qatar har i sitt tilsvarende informert om at de følger WHO's retningslinjer og at de under en periode ikke kommer til å operere flyvninger til blant annet Cape Town hvor klager skulle reise. Mindretallet bemerker at dette var i tidsrommet der Omikron-varianten for alvor begynte å spre seg i verden, blant annet på et julebord i Oslo der reisende fra nettopp Sør-Afrika spredte smitten. Mindretallet mener derfor det er sannsynliggjort og dokumentert av Qatar at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som fritar selskapet erstatningsplikten.

I tråd med flertallets syn anbefaler nemnda at Qatar Airways refunderer klagers utgifter til ny billett med kroner 17 181. Dersom opprinnelig billett er refundert, kommer denne til fradrag.

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 refunderer klagers utgifter til ny billett. Dersom opprinnelig billett er refundert, kommer denne til fradrag.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)