

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (12.09.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Klager har informert om at Qatar Airways ikke følger nemndas vedtak.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter grunnet kansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02840

Tjenesteytere

Mytrip

Qatar Airways

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes mann hadde reise fra Manila via Doha og Oslo til Trondheim den 16. august 2022 kjøpt hos Mytrip og med flyselskapene Qatar Airways og SAS. Det ble mottatt beskjed om kansellering den 30. mai 2022.

Da klager ikke fant sin reise på nettet så ringte hun til Qatar Airways hvor de bekreftet at flyvningen ikke var kansellert, men hadde kun en «minor change» fra kl. 00:40 til kl. 00:15. Klager sendte så en e-post til Mytrip om at flyvningen ikke var kansellert, det var kun en endring på tiden. Det blir igjen sjekket på nettet og da var reisen ikke synlig lengre. Mytrip ble kontaktet både på e-post og telefon, hvor de forklarer at flyvningen er kansellert og at de må søke refusjon.

Klager ønsket ikke refusjon, men ønsket å bli ombooket. Mytrip forklarte at de ikke har noe ledige mellom 13. til 16. august, selv om det vises på Qatar Airways sin side at det er ledige seter. Da det ikke var mulig med ombooking har klager i ettertid bedt om refusjon. Klager kjøpte selv nye flybilletter til 3860.40 USD med avreise den 15. august med Singapore Airlines.

Klager krever erstatning for nye billetter som måtte kjøpes til 3860.40 USD. Den 9. februar 2023 har Mytrip sendt klager en e-post om at de vil utbetale 10404,97 NOK til klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS og Qatar Airways har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Mytrip har anført at klager booket en tur retur reise bestående av to separate enkeltreiser, Trondheim til Manila den 1. februar 2022. Utreisen med flyselskapene Lufthansa, SAS og Philippine Airlines som skulle gå den 19. juli 2022 fra Trondheim, med stopp i Oslo, München og Bangkok med ankomst Manila 20. juli 2022. Hjemreisen er med flyselskapene Qatar Airways og SAS skulle gå fra Manila den 16. august 2022 via Doha og Oslo med ankomst Trondheim samme dag.

Mytrip sendte 30. mai 2022 en e-post til klager angående en ruteendring gjort av flyselskapet på hjemreisen, og tilbød sin hjelp til å søke om refusjon på vegne av klager. Grunnen til at Mytrip ikke tilbød klager en ombooking er at avdeling for endring av rutetider ikke kunne finne et alternativ i det globale bookingsystemet, i henhold til flyselskapets regler, så det gjensto kun en refusjon.

Klager mottok melding fra Mytrip den 30. mai, hvor hun så tok kontakt med flyselskapet. Flyselskapet ga beskjed om endringen fra 00:40 til 00:15. Selv om denne endringen ikke skapte et problem i klagers flyrute, var det en annen tidsendring, utført av flyselskapet, som førte til at vi sendte en e-post med tilbud om å hjelpe kunden med å kreve refusjon. Mytrip viser til dokumentasjon – flyhistorikk i det globale bookingsystemet - som er innsendt.

Mytrip viser til at det er en endring på 15 minutter på flyet fra Doha til Oslo. Det skulle lande kl. 13:40 i Oslo og med endringen ville klager lande kl. 13:55. Ved denne endringen så ville klager kun ha 45 minutter på å bytte til neste fly i Oslo. Dette da det globale bookingsystemet sier 50 minutter og med denne endringen ville klager ikke rekke sitt fly fra Oslo til Trondheim.

Flyselskapet Qatar Airways har den 31. mai tatt bort flyvningen til klager. Flyselskapet har notert i bestillingen at klager er informert om endringen og den korte videreforbindingen i Oslo, flyselskapet har henvist klager til Mytrip.

Klager har ikke kontaktet Mytrip den 31. mai og bedt om ombooking, men det vises at klager har etterspurt ombooking/alternativ fly reise på hjemreisen etter denne datoen. En bestilling har stått i kø på avdelingen som håndterer tidsendringer, det ble dessverre ikke funnet noen gyldige alternativer denne gangen også. Det ble derfor sendt samme e-post til klager den 23. juli som ble sendt den 30. mai 2022, og det har blitt tilbudt klager å søke refusjon. Det har blitt mottatt en betalingsretur fra flyselskapet den 24. desember 2022 og dette har blitt betalt til klager uten å trekke servicegebyr på beløpet.

Mytrip har i henhold til sin rolle som mellommann varslet klager når flyselskapet gjorde en endring i flyruten som gjorde hjemreisen umulig og tilbudt klager den bistanden som var tilgjengelig.

Mytrip avviser klagers krav om kompensasjon på USD 3.860,40 for de nye billettene, men har refundert NOK 10.404,97. Mytrip nekter også erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 da dette ikke kan reises mot et reisebyrå.

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, tredje ledd. Qatar Airways og SAS har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda og nemnda legger derfor klagers og Mytrip sine anførsler til grunn.

Nemnda legger til grunn at det var en ruteendring på flyet fra Doha til Oslo den 16. august 2022 som medførte at klager ikke fikk benyttet sin gjennomgående billett.

Qatar Airways har ikke svar nemnda og nemnda legger derfor til grunn, som anført av Mytrip, at det var Qatar Airways som fjernet klager fra reisen. Nemnda mener dermed at Qatar Airways er ansvarlig for at klager ble fjernet fra reisen uten at klager fikk et omrutingstilbud.

Klager pådro seg som følge av forsinkelsen utgifter til nye billetter fra Manila til Trondheim, 3860 USD.

I henhold til luftfartsloven § 10-20 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.

Qatar Airways har ikke svart nemnda og dermed ikke utdypet årsaken til ruteendringen som medførte forsinkelsen. Flyselskapet kan ikke sies å ha 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, 3860 USD. Til fradrag kommer refusjon på 10 405 NOK dersom dette er utbetalt til klager.

Nemnda anbefaler ikke at Qatar Airways dekker klagers utgifter til hotell fra 14. til 15. august, da det ikke er dokumentert at hun fikk en ekstra kostnad som følge av kanselleringen.

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

standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler erstatning med 3860 USD. Til fradrag kommer refusjon på 10 405 NOK dersom dette er utbetalt til klager.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)