

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for forsinkelse og for manglende hotell i ventetiden som lovet.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01667

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Qatar Airways fra Oslo via Doha til Colombo den 20. oktober 2021. Planlagt avgang kl.15.45 og ankomst Colombo den 21. oktober kl. 09:00. Avgang fra Oslo til Doha med QR176 ble forsinket, noe som gjorde at klager ikke ville kunne rekke sin videreforbindelse fra Doha til Colombo. Klager ble booket om til senere avgang fra Doha, og fikk beskjed før avgang fra Oslo at han ville bli tilbudt hotell i Doha. Klager ventet 16 timer på flyplassen i Doha, i stedet for 2 timer som planlagt, og ble ikke tilbudt hotell, men sov på gulvet. Klager synes dette er uakseptabelt, og krever erstatning for forsinkelsen og for ikke å ha blitt tilbudt hotell som lovet. Klager påpeker at det var enkelte passasjerer som ble tilbudt hotell.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Rutenummer QR175 fra Doha til Oslo den 20 oktober 2021 ble forsinket grunnet sikkerhetsårsaker, og de viser til fremlagt teknisk logg. Denne maskinen var planlagt å skulle operere klagers avgang fra Oslo til Doha med rute nummer QR176. Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning, da dette skyldtes en ekstraordinær omstendighet som var utenfor deres kontroll.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn tre timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon (C-402/07) og Nelson (C-581/10).

Qatar Airways har i sitt tilsvare forklart at forsinkelsen på QR176 fra Oslo til Doha skyldtes sen ankomst på forutgående flyvning (QR175) fra Doha til Oslo, som måtte returnere

til Doha grunnet uventet flysikkerhetsmangel (direkte sitert: unexpected flight safety shortcoming). Qatar Airways har i selve tilsvaret ikke redegjort noe nærmere for hva mangelen innebar, men skrevet at det hadde med sikkerhet å gjøre. Det er imidlertid vedlagt en kopi av teknisk logg for maskinen. Slik nemnda leser loggen ble det en sprekk i den ene vindusruten i cockpit under klatring til marsjhøyde (på 23000 fot). Flyet returnerte til Doha, og vinduet ble skiftet ut.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14). Dette må også gjelde selv om den oppstår plutselig, jf. EU-kommisjonens tolkningsveileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Av veilederen fremgår det at det først og fremst er skjulte fabrikasjonsfeil eller skader som følge av sabotasje eller terror som kan anses som ekstraordinær omstendighet. Det er ikke holdepunkter for at det er tale om slike feil i dette tilfellet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning til klageren på 600 euro, i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager har også krevet erstatning for det faktum at han ikke ble tilbudt hotell. Klager måtte sove på gulvet på flyplassen. Nemnda har forståelse for ulempen og ubehaget dette medførte. Passasjerer har imidlertid ikke rett på kompensasjon for selve ulempen manglende forpleining medførte, dersom det ikke oppstod noen utgifter. Det vises til EU-kommisjonens tolkningsveileder til EU-forordning 261/2004 artikkel 4.3.2 femte ledd siste punktum. Nemnda kan heller ikke se at det i denne saken er grunnlag for erstatning på annet grunnlag for ikke-økonomisk tap.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning på 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)