

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02818

Tjenesteytere

Qatar Airways

Flightfinder.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på to skulle reise hjem fra Phuket til Stavanger via Doha og København den 11. august 2017. Billettene var kjøpt hos Flightfinder. Grunnet en ruteendring på flight QR163 fra Doha til København ville ikke klager rekke sin videreforbindelse til Stavanger. Han ble booket om til Oslo, og ble bedt om å kjøpe billett Oslo - Stavanger selv, for deretter å søke full refusjon fra Qatar Airways i etterkant. Klager aksepterte dette. Han og reisefølget ble innlosjert på hotell i Doha og ankom Stavanger 18 timer senere enn opprinnelig reiserute.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever han refusjon av utgifter til nye billetter fra Oslo til Stavanger, kroner 4 618 for to personer, samt mat i ventetiden i Doha og på Gardermoen, ca kroner 600.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

I henhold til Qatar Airways transportvilkår skjer ruteendringer fra tid til annen.

Qatar Airways viser til fremlagt bookinghistorie som viser at flyselskapet informerte reisebyrået om ruteendringen allerede den 12. juli, fire uker før klager skulle reise. Qatar Airways i Doha gjorde hva de kunne for å få klager til endelig bestemmelsessted. Da de ikke var mulig å booke reisefølget om helt til Stavanger valgte klager selv å bli booket til Oslo. Herfra ville han ta buss eller tog.

Qatar Airways har godkjent refusjon av ubenyttet flykupon mellom København og Stavanger på kroner 429 per person. Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for å få beløpet utbetalt.

Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt til reisebyrået.

Nemnda bemerker

Forordningen får anvendelse på 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".

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil imidlertid kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

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.

Reisebyrået Flightfinder har ikke svart nemnda som da legger flyselskapets fremstilling til grunn.

I denne saken informerte flyselskapet klagers reisebyrå fire uker før avreisetidspunktet om ruteendringen uten at reisebyrået reagerte. Etter nemndas syn kan flyselskapet ikke bebreides i denne saken. Ruteendringer forekommer fra tid til annen, og det vesentlige er at passasjerene i god tid får vite om dette. Når reisebyrået unnlot å videreformidle opplysningen til sin kunde, var dette årsaken til problemet og det tap som oppstod.

Etter dette er det nemndas syn at reisebyrået er ansvarlig for det tap klager har lidd som følge av reisebyråets mangelfulle videreformidling av vesentlig informasjon og plikter derfor å erstatte klager det tap han ble påført som følge av dette.

Klager fikk en ventetid på 18 timer og har krevet forpleining med 300 kr per person som må anses rimelig. I tillegg har klager hatt utgifter til flybilletter Oslo - Stavanger med kr 4618.

Nemnda anbefaler at Flightfinder refunderer flybillettene og utgifter til mat i ventetiden på 16 timer.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Flightfinder betaler til klager refusjon av flybilletter med kr 4618 og mat med kr 300 per person.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)