

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

### Dato

13.11.2015

### Saksnummer

0388/15F

### Tjenesteyter

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 20. desember 2014 bestilte klager en reise for seg og sin familie fra Oslo til Dubai via Doha for reise den 29. mars - 4. april 2015. Den 5. mars mottok klager e-post der det ble opplyst at det var foretatt en ruteendring på returreisen. De oppgitte avgangstider var imidlertid ikke endret. Klager ringte flyselskapet. Her fikk han bekreftet at det kun var flytype og seter som var endret, ikke tidene.

Klager reiste til Dubai uten problem. Da han skulle sjekke inn for returen den 4. april kl. 00:30 fikk han beskjed om at flyet hadde gått kl. 22:30 den 3. april. Klager har ikke på noe tidspunkt blitt informert om dette. På den første e-posten han mottok var det ingen endringer i avgangstidene. Han overhørte på flyplassen at den faktiske ruteendringen fant sted etter den 1. april.

Klager ble ikke tilbudt ny hjemreise, han måtte selv kjøpe nye billetter med annet selskap.

Klager krever refusjon av nye returbilletter, samt kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Ruteendringer skjer fra tid til annen.

Qatar Airways beklager at klager mistet sin avgang den 3. april kl. 22:30, men kan ikke imøtekomme hans krav om erstatning.

### 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.

Klagen er forelagt Qatar Airways ved nemndas e-post av 14. april 2015 med frist til 8. juni 2015 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Qatar Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke ble informert om at hjemreisen var fremskyndet med to timer. Nemnda viser til fremlagte e-post av 5. mars 2015 med vedlegg, der det fremkommer at hjemreisen hadde avgang kl 0030, dvs. ingen endring. Nemnda viser også til klagers opplysninger om at han ved kontakt med Qatar Airways fikk beskjed om at det var flytype og seteplassering som var endret. Qatar Airways har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Manglende informasjon om endringen førte til at klagerne ikke rakk avgangen. De måtte kjøpe nye billetter med annet selskap. Nemnda er av den oppfatning at Qatar Airways må erstatte klagers ekstraavgifter til hjemreisen, dvs. utgifter til nye billetter med fratrekk av Qatar Airways billetten samt eventuelle utgifter til hotell og mat/forfriskninger.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers tap.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*