

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1043/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Male på Maldivene via Doha den 1. oktober 2014 kl. 16:10. QR176 fra Oslo til Doha ble en time forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste ledige avgang. Da han ankom bestemmelsesstedet seks timer forsinket, var ikke bagasjen ankommet.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR176 ble en time forsinket som følge av teknisk feil. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da forsinkelsen var på under 2 timer.

Klager ble innlosjert på hotell og booket om til neste ledige avgang.

Qatar Airways beklager at klagers bagasje ankom forsinket. Flyselskapet ønsker å refundere hans eventuelle utgifter til kjøp nødvendig utstyr i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen fra Oslo ble forsinket med om lag en time. Det førte til at klager ikke rakk videreforbindelsen til Male, og at han ankom Male om lag seks timer etter det planlagte ankomsttidspunktet.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre

flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Qatar Airways har opplyst at forsinkelsen skyldtes en teknisk feil Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert, Qatar Airways har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir således rett til en standarderstatning på 600 euro per person. Nemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airlines utbetaler en erstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.