

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet forsinkelse.

### Dato

04.12.2018

### Saksnummer

2018-00155

### Tjenesteytere

SAS

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise t/r Kristiansand - Doha via Oslo den 22. - 26. november 2017 med avgang kl 14.05. Billetten var med SAS og Qatar Airways og ble kjøpt hos Qatar Airways.

SK214 fra Kristiansand til Oslo ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse. Klager ble booket om til å fly via Stockholm, kl 18.15 fra Oslo med SK1484, men også dette flyet ble forsinket grunnet problemer med snø og is på Gardermoen. Forsinkelsen på omtrent tre timer førte til at klager igjen mistet sin videreforbindelse.

Klager tok inn på hotell i Stockholm og valgte å returnere til Oslo dagen etter, da det ikke fantes flyvninger med Qatar Airways til Doha den 23. november, og fordi formålet med reisen var falt bort. Forsinkelsen var på mer enn fem timer og klager har rett til å avbryte reisen mot full refusjon av billettene.

Man stiller seg nokså undrende til Qatar Airways påstand om at utreisen er gjennomført og at utreisen således ikke er gjenstand for refusjon. Dette er ikke en holdbar argumentasjon da man faktisk aldri kom seg til Doha, som var formålet med utreisen.

Klager krever følgende utgifter refundert:

Flybilletter x 2 NOK 21 290 (klager har fått tilbud om 50 % refusjon)

Hotell SEK 3 555

Buss x 2 SEK 560

Det vises for øvrig til klagers brev.

## **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

SAS har i det vesentlige anført:

Værforholdene på Gardermoen den 22. november 2017 førte til store forsinkelser i flytrafikken. SK214 ble 1 time og 18 minutter forsinket grunnet forsinkelser på foregående avganger som følge av snø og is som medførte glatte rullebaner. SAS viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om til å fly via Stockholm, men også SK1484 ble forsinket som følge av værforholdene, og klager mistet på ny sin videreforbindelse.

Dårlige værforhold som medfører uregelmessigheter er ansett å være en ekstraordinær hendelse.

Ved forsinkelse på over 5 timer kan klager velge ombooking eller å avbryte sin reise mot full refusjon av billetten. I dette tilfellet er billettene kjøpt hos Qatar Airways og det er billettutsteder Qatar Airways som må refundere billettene. SAS vil imidlertid dekke klagers kostnader til forpleining på SEK 3985, tilsvarende NOK 3900. Utgifter til alkoholholdig drikke dekkes ikke. NOK 3900 er overført til klagers tidligere oppgitte konto.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon av billetten, klager bes henvendes seg til Qatar Airways.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Klager med reisefølge ble booket om av SAS grunnet en forsinkelse hos SAS. Bookingen viser at flysegmentene Kristiansand - Oslo - Doha ble booket om av SAS til å fly Kristiansand - Stockholm - Kristiansand. Utreisen står som FLOWN og Qatar Airways kan ikke refundere denne utreisen.

Klager bes fylle ut refusjonsskjema på Qatar Airways nettside for å søke om refusjon av returreisen.

For refusjon av utreisen bes klager henvende seg til SAS eller sitt forsikringsselskap.

## **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager og hans reisefølge på tilsammen to personer valgte å avbryte reisen i Stockholm grunnet mistet videreforbindelse som følge av dårlige værforhold. Han ble fraktet kostnadsfritt tilbake til Kristiansand, og har fått dekket utgifter til forpleining av SAS.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser med videre, kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Nemnda mener at flyselskapet SAS har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet: SAS har fremlagt logger med forklaringer som viser at det oppstod store forsinkelser i flytrafikken grunnet snø, is og glatte rullebaner på Gardermoen.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning. Dette er heller ikke krevd.

Klager krever full refusjon av billettene. Klagers og hans reisefølges billetter var med SAS og Qatar Airways, kjøpt hos Qatar Airways og utstedt på Qatar Airways dokument.

Ved forsinkelse på over 5 timer kan passasjerer velge ombooking eller å avbryte reisen mot full refusjon av billetten, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 6 og 8.

Nemnda anbefaler at eier av billetten og billettutsteder Qatar Airways refunderer klagers billetter i sin helhet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om full refusjon av flybillettene.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)