

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0403/15F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dar es Salaam til Oslo via Doha den 3. april 2015. QR1348 fra Dar es Salaam til Doha ble forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Da klager ankom Doha fikk hun nytt boardingspass på en avgang til Oslo som gikk nesten et døgn senere. Klager ba om å bli ombooket på en tidligere avgang og fikk plass via London med avgang kl. 06:35.

Klager krever standarderstatning 600 euro, samt refusjon av utgifter til mat i London, 56 USD.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR1348 ble dessverre forsinket 46 minutter som følge av restriksjoner i luftrommet. Luftfartsbestemmelser lik denne er fullstendig utenfor Qatar Airways kontroll.

Klager hadde følgende reise:

QR1348 03apr DAR-DOH avg. kl. 18:20 ank. kl. 23:45

QR1770 04apr DOH-OSL avg. kl. 01:20 ank. kl. 07:00

Klager mistet sin videreforbindelse som følge av forsinkelsen, og ble etter eget ønske booket om via London.

Forsinkelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da hendelsen oppstod på et ikke europeisk selskap på vei inn i Europa.

Qatar Airways beklager hendelsen, men kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 regulerer flypassasjerers rettigheter ved kanselleringer, forsinkelser og nektet ombordstigning. Forordningen gjelder ikke for flygninger til Europa med flyselskap som er hjemmehørende utenfor Europa, jf. forordningen artikkel 3.

Klagen gjelder reise fra Dar es Salam til Oslo med et flyselskap hjemmehørende i Qatar. Forordningen får ikke anvendelse på denne flygningen, og nemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Dette ble ikke gjort. Klager har opplyst at hun fikk utgifter på 56 dollar til mat. Hun benyttet kontanter og har ikke tatt vare på kvitteringer. Qatar har ikke bestridt beløpets størrelse. Det fremgår at klager kom frem til Oslo om lag 11 ½ time forsinket. Nemnda finner det sannsynlig at klager kjøpte mat/drikke under forsinkelsen og anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers utgifter med 56 USD.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Qatar Airways erstatter klagers utgifter til mat med 56 USD.

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.