

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av transportkostnader
grunnet beskjed om at flyvning(er) var kansellert.

Dato

27.05.2022

Saksnummer

2022-00003

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Bergen til New Delhi via Oslo og Doha den 31. oktober 2021. Den 28. oktober fikk han en e-post fra Qatar Airways om at flyvningene med deres flyselskap var kansellerte (både utreise og retur). På hjemmesiden til flyselskapet var imidlertid flyvningene fortsatt tilgjengelige. Klager forsøkte å ringe selskapet for å se om de kunne ombooke han. Etter flere timers ventetid fikk klager beskjed om at det tidligste de kunne tilby han var å reise den 8. november 2021. Dersom klager ikke godtok dette, kunne han søke om refusjon. Ettersom reisen var viktig for klager, valgte han refusjon, slik at han kunne finne andre flyvninger. Klager måtte betale veldig mye for nye billetter så tett opp mot avgangstid, og det var en langtekkelig reise.

Da klager var på Oslo Lufthavn, så han at Qatar Airways sin flyvning faktisk boardet som planlagt, samt landet i Dehli i henhold til planlagt ankomsttid den 1. november 2021. Returflyvningen den 15. desember 2021 var heller aldri kansellert.

Qatar Airways brukte mer enn en måned på å refundere klagers opprinnelige billett. De gav aldri noen forklaring av rettigheter, og presenterte ikke muligheten til å fly med andre flyselskap.

Etter å ha klagd til flyselskapet, og nesten to måneder for sent, svarte Qatar Airways at de ville kompensere klager 600 euro. Dette er nesten halvparten av det klager betalte for hele reisen.

Klager har fremsatt saken til Transportklagenemnda for råd og hjelp. Klager har anført at:
- Qatar Airways løy til kunden om at flyvningen var kansellert, når den i realiteten gikk som normalt.

- Qatar Airways kontaktet ikke kunden med informasjon om rettigheter. Omruting snarest mulig var ikke tilgjengelig.
- Refusjon av opprinnelig billett tok nesten en måned.
- Etter to måneder tilbød de 600 euro i erstatning for reisen fra Oslo, men ikke returen.

Klager mener Qatar Airways bør bannlyses fra å fly til/fra Norge, ettersom de lyver til kundene sine. Klager mener selskapet bør straffes.

Fremsatt krav er kompensasjon også for returreisen, i tillegg til refusjon av transportkostnader fra Oslo til Delhi og fra Dehli til Oslo.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det vises til svaret Qatar Airways har sendt til klager (også lastet opp av klager i saken).

QR580/1. november 2021 fra Doha til Delhi hadde en ruteendring grunnet operasjonelle årsaker. Som en konsekvens av dette ble klagers utreiseflyvning fra Oslo til Doha (QR176 den 31. oktober 2021) også kansellert. Kanselleringen ble gjort i klagers reservasjon den 28. oktober 2021, og klager ble informert pr. e-post. Klager kontaktet så Qatar Airways den 31. oktober 2021. Klager fikk tilbud om andre flyvninger, men klager aksepterte ikke disse.

I henhold til EU-forordning 261/2004 har klager blitt tilbudt 600 euro i kompensasjon. Klager har ikke svart på denne henvendelsen.

Klager har fått full refusjon av opprinnelig billett, i tillegg til refusjon av oppgradering som ble gjort. Billettprisen var 7902 NOK, og ble refundert den 14. november 2021 og oppgraderingen (2056 NOK) ble refundert den 29. november 2021.

Når det gjelder klagers opplastede dokumentasjon rundt lønning, betrakter ikke Qatar Airways dette som kostnader/tap knyttet til endringen.

Returflyvningen faller ikke inn under EU-forordning 261/2004, ettersom Etihad Airways ikke er et EU-flyselskap.

Nemnda bemerker

Qatar Airways har anført at det skjedde en ruteendring på flyvningen fra Doha til Delhi (QR580), og at klagers flyvning fra Oslo til Doha derfor også ble kansellert.

QR175 fra Oslo til Doha gikk tilsynelatende som normalt. Klager ville med denne vært fremme i Doha kl. 23:30, og klar for å fly videre med QR580 fra Doha til New Delhi. Planlagt ankomsttid i New Delhi med QR580 var kl. 08:05 den 1. november. Fremlagt billedokumentasjon med ankomsttider ved New Delhi flyplass viser at QR580 landet i New Delhi den 1. november kl. 08:06. Det virker som at planlagt ankomsttid på denne flyvningen var noe senere enn opprinnelig, da det på "Time" står kl. 08:35, kontra 08:05

på klagers flybillett. Nemnda kan imidlertid ikke se hvordan denne endringen skulle medføre at klager ikke kunne nyttiggjøre seg av flyvningene.

Slik nemnda ser det må en derfor legge til grunn at klager i realiteten ble nektet ombordstigning. Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf. artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet. Klager har også rett på forpleining, jf. artikkel 9.

Qatar Airways har ifølge klager tilbudt å utbetale 600 euro i standarderstatning for kanselleringen av utreisen. Nemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler denne dersom dette ennå ikke er gjort.

Slik nemnda oppfatter det har klager ikke rett på standarderstatning som en følge av den nektede ombordstigningen på hjemreisen, da EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse for denne. Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Nemnda vil så vurdere om klager har rett på refusjon av sine ekstrakostnader for å komme seg til og fra India.

Det følger av fast nemndpraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Ifølge klager ble han tilbudt omruting til nye flyvninger cirka én uke senere. Nemnda påpeker at omrutingsplikten også gjelder med andre flyselskaper, og mener at flyselskapets tilbud ikke er tilstrekkelig. Klager har etter nemndas syn rett på refusjon av sine merkostnader for å komme seg til India. Grunnet høye priser fløy klager til Ahmedabad istedenfor New Delhi (som var opprinnelig destinasjon med Qatar Airways). Nemnda finner dette rimelig, og mener Qatar Airways bør dekke utgiftene helt frem til Ahmedabad i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager skulle egentlig fly videre fra New Delhi til Indore på separate flybiletter. Kontrakten mellom klager og flyselskapet var imidlertid kun til New Delhi. EU-forordningen gir derfor ikke rett til refusjon for kostnaden for å komme seg fra Ahmedabad til Indore. Den hjemler heller ikke dekning av tapet klager hadde for tapt/ikke refunderbar flybillett fra Delhi-Indore. Tapet kan være dekningsmessig etter Montrealkonvensjonen. Nemnda mener imidlertid at disse kostnadene uansett må anses dekket gjennom standarderstatningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 12.

I artikkel 12 står det nærmere forklart at EU-forordningen ikke skal berøre en passasjers rett til ytterligere erstatning. Erstatning gitt i henhold til EU-forordning 261/2004 kan imidlertid trekkes fra en slik erstatning, jf. forordningens artikkel 12. Det er fast praksis at det foretas et slikt fratrekk. Selskapet plikter med dette ikke å både utbetale

standarderstatningen og i tillegg andre følgetap grunnet hendelsen som ikke overstiger standarderstatningsbeløpet.

For returreisen kommer som nevnt ovenfor EU-forordning 261/2004 ikke til anvendelse. Klager hadde imidlertid en avtale med Qatar Airways om transport fra New Dehli til Oslo den 15. desember 2021. Nemnda mener Qatar Airways brøt denne avtalen da klagers booking ble kansellert for klagers vedkommende (til tross for at flyvningene gikk). Klager hadde flere økonomiske tap grunnet avtalebruddet. Nemnda anbefaler at Qatar Airways dekker disse. Kostnadene var som følger: flybillett fra Indore til Paris (33699 INR); hostel i Paris (34 EUR); mat/taxi/tog (100 EUR); flybillett fra Paris til Bergen (12905 INR); 1 ekstra dag fri fra jobb (220 EUR); og tapt/ikke refunderbar flybillett fra Indore-Delhi (totalkostnaden for denne bookingen var 92,4 EUR. Nemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer halve beløpet for denne (46,2 EUR)).

Konklusjon utreise: Klager har rett på standarderstatning på 600 euro, samt å få dekket merkostnadene for reise fra Bergen til Adhedabad (5192 NOK (Flybillett Bergen-Oslo-Dubai), 120 AED (Visa i Dubai for å sjekke inn bagasjen); 30 AED (transfer mellom to terminaler i Dubai); og 11597 INR (flybillett Dubai-Ahmedabad). Nemnda bemerker at passasjerer ikke skal reise gratis. Ved refusjon av klagers ekstrakostnader til nye flybilletter, kan Qatar Airways gjøre fratrekk for de allerede refunderte opprinnelige billettene for utreisen.

Konklusjon returreise: Klager har rett på å dekket ekstrakostnadene som oppsto grunnet avtalebrudd fra Qatar Airways: flybillett fra Indore til Paris (33699 INR); hostel i Paris (34 EUR); mat/taxi/tog (100 EUR); flybillett fra Paris til Bergen (12905 INR); 1 ekstra dag fri fra jobb (220 EUR); og tapt/ikke refunder flybillett fra Indore-Delhi (totalkostnaden for denne bookingen var 92,4 EUR. Nemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer halve beløpet for denne (46,2 EUR)). For at passasjerer ikke skal reise gratis, kan Qatar Airways her også gjøre fratrekk for allerede refundert verdi av returreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler 600 EUR i standarderstatning for klagers utreise. Selskapet anbefales i tillegg å refundere klagers dokumenterte utgifter som spesifisert i vedtaket. Ved refusjon av ekstrakostnadene kan selskapet gjøre fratrekk for allerede refundert opprinnelig booking.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Gøran Jenssen (Widerøe)