

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

791/14F

### Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Doha den 23. juni 2014 kl. 16:10 med QR176. Avgangen ble 24 timer forsinket. Klager stiller seg kritisk til den manglende informasjonen.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

QR176 ble forsinket som følge av teknisk feil.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken ble forårsaket av en uforutsett hendelse utenfor Qatar Airways kontroll.

Qatar Airways beklager dersom klager fant informasjonen på Gardermoen mangelfull, men flyselskapet kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

#### 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 15. august 2014 med frist til 3. oktober 2014 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 imøtegår 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 flygningen ble forsinket med 24 timer.

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. Selskapet har ikke redegjort nærmere for denne. Den er heller ikke dokumentert gjennom teknisk log eller lignende. Qatar Airways har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Passasjerene har da rett til standarderstatning etter EU-forordningen. Nemnda anbefaler at Qatar utbetaler standarderstatning på 600 euro per person.

Ved lengre forsinkelser plikter flyselskapet å informere passasjerene om deres rettigheter. Selskapet skal sikre at det ved innsjekkingsskranken, godt synlig for passasjerene, finnes en tydelig melding med følgende ordlyd: «Dersom du nektes ombordstigning eller din flyging er innstilt eller forsinket i minst to timer, kan du få et eksemplar av bestemmelsene om dine rettigheter, særlig med hensyn til erstatning og assistanse, ved innsjekkingsskranken eller utgangen til flyet», jf. artikkel 14.

Flyselskapet skal videre gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU forordningen. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Qatar Airways ikke oppfylte sin informasjonsplikt i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, 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.*