

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil som oppstod ved endring av flybilletten.

Dato

21.04.2020

Saksnummer

2019-03075

Tjenesteytere

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager var på reise i Pakistan og ønsket å endre sin returbillett (Islamabad – Doha – Oslo) til den 28. april 2019. Dette ble gjort over telefon med Qatar den 22. april. Han betalte et gebyr pålydende kr 4545 over telefon og mottok den nye billetten på e-post.

Ved ankomst flyplassen i Islamabad kunne ikke flyselskapet finne klagers nye bestilling. Klager fikk ingen hjelp fra Qatar på telefon og endte med å betale enda et nytt gebyr på ca. kr 1800 for å få endret opprinnelig billett. Han reiste hjem den 2. mai.

Klager krever å få refundert kr 4545 for billetten som han ikke fikk benyttet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Klager ble informert om at reservasjonen ble splittet ut fra den opprinnelige bestillingen. Klager gikk med på endring til reise 28. april, og billetten ble utstedt mot kroner 4545. Qatar venter på en rapport fra sitt flyplassteam og vil sende dette til klager så snart den er mottatt.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Qatar Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klager møtte opp til avgangen i tide den 28. april 2019, men ble nektet ombordstigning grunnet feil i flyselskapets systemer. Klager har

fremsatt krav om refusjon av gebyret han betalte for å endre billetten. Klager betalte et nytt gebyr på kroner 1 800 og fikk reise hjem den 2. mai.

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, jf. artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf. artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Qatar Airways. Standarderstatning er heller ikke krevet.

Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig.

Qatar Airways har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet forklart at de skal undersøke med sitt billettkontor i Islamabad hva som skjedde. Ytterligere forklaring er ikke fremlagt eller underbygget med dokumentasjon. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av at han ble nektet ombordstigning. Nemnda anbefaler etter dette at Qatar Airways utbetaler kroner 4 545 til klager.

Saken er behandlet av én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften § 5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways refunderer gebyret på kroner 4 545 til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Camilla Dragvoll (Fredrikstad og Oslo FagAkademi)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)