

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av nye billetter, dekning av utgifter til mat, hotell, transport samt tapt overnatting.

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02134

Tjenesteytere

Ticket

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle sammen med sin familie reise med QR178 fra Oslo til Doha den 26. desember 2019. Fra Doha skulle klager reise videre via Bangkok til Koh Samui med QR836 og QR4325. Planlagt returreise var den 20. januar 2020. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Ticket.

Da klager ankom Gardermoen for å sjekke inn, ble han av Qatar Airways representanter informert om at det ikke var mulig å sjekke han inn. Grunnen til det var at et av stoppene kun var på 50 minutter, og at det etter Qatar Airways retningslinjer er påkrevet med minst 1 time før neste fly har avreise. Qatar Airways representanter fikk ikke hjulpet ham, og de fikk heller ikke tak i Ticket da Ticket holdt stengt ettersom det var andre juledag.

Klager måtte derfor tilbringe natten på hotell og vente til neste dag for å komme i kontakt med Ticket. Klager kom i kontakt med Ticket like etter klokken 08.00 den 27. desember. Ticket kunne ikke tilby en reise til klagers destinasjon og klager endte derfor opp med å bestille en ny reise på egenhånd gjennom Thai Airways og Bangkok Airways. Like før klager skulle gå om bord på flyvingen med Thai Airways ble han oppringt av Ticket som informerte om at Qatar Airways hadde tilbudt klager å reise med avgang kl. 15:55 den 27. desember. På det tidspunktet hadde klager allerede kjøpt billettene hos Thai Airways, samt at klager hadde sjekket inn.

Klager har vist til at ifølge informasjon fra Ticket, kansellerte Qatar Airways klagers reise 26. desember kl. 10:58. Klager har videre vist til at han skulle reise med to små barn, noe som gjorde det hele ekstra utfordrende, samt at det var total mangel på hjelp fra Qatar Airways representanter på flyplassen.

Klager krever dekning av utgifter til nye flybilletter pålydende NOK 32 795. Videre krever klager utgifter til dekning av natt på hotell i Norge, pålydende NOK 1 295, samt transport til/fra hotell pålydende kr 280. Klager krever også dekning av diett for 4 personer, pålydende NOK 2 280. Videre måtte klager betalte NOK 1 974 for å få aktivert den originale returbilletten. Klager hadde leid et hus på Koh Samui, for totalt NOK 150 058. Klager krever å få dekket 1 natts husleie, pålydende NOK 10 003. Totalt krever klaget å få dekket utgifter pålydende NOK 48 627.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført:

Ticket er kun en formidler av flyreiser. Avtalen inngås mellom flyselskapet og kunden, og Ticket er ikke en del av denne avtalen. Det vises til punkt 11 i reisevilkårene.

Ticket viser til at de i dette tilfellet har formidlet billetter med Qatar Airways. Det fremgår av Tickets reisevilkår punkt 12.0.2 at Ticket ikke er ansvarlige for at flyselskapene endrer på tidspunkt for flyvningene eller innstiller fly. Dersom den reisende blir skadelidende i slike tilfeller, skal passasjerer rette klage direkte mot flyselskapet. En endring av tidspunkt for avgang gir ikke rett til prisavslag, erstatningsreise eller annen kompensasjon fra Ticket.

Qatar Airways har den 26. desember kl. 09:58, samme dag som flyvningen skulle gå, lagt inn informasjon i bookingen om at videreförbindelsestiden i Doha er så kort at klager ikke ville rekke neste flyvning. Informasjonen ble aldri sendt til Ticket og det er Qatar Airways som er ansvarlig for å informere kunden når det er så kort varsel, samt at det er flyselskapets ansvar å få kunden til sin destinasjon.

Ticket var stengt den 26. desember og det var derfor ikke mulig for kunden å oppnå kontakt med selskapet før neste morgen, den 27. desember.

Qatar Airways tilbød kunden å reise den 27. desember på samme tidspunkt som den originale reisen, men kunden har på egen hånd valgt å kjøpe nye billetter med annet selskap, uten å vente på hjelp fra Qatar Airways.

Kunden har vært i kontakt med Qatar Airways i Bangkok der de har kommet til en enighet om å gjøre billettene til enkeltreiser fra Koh Samui til Oslo. I henhold til flyselskapets regler kan ikke flyselskapet refundere pengene for utreisebilletten som klager ikke benyttet seg av, da han på eget initiativ valgte å kjøpe nye billetter fra en annen leverandør.

Ticket viser avslutningsvis til at ansvaret ligger hos flyselskapet, og at et eventuelt erstatningskrav må rettes dit.

Qatar Airways har anført:

Reisen ble kansellert 26. desember 2019 som følge av at videreförbindelsestiden i Bangkok har blitt endret. Dette ble reisebyrået informert om 26. desember kl. 09:58.

Qatar Airways har forsøkt å løse situasjonen, men ettersom problemet ikke lot seg løse

umiddelbart på Gardermoen, bestemte klager seg for å bestille nye billetter hos Thai Airways og Bangkok Airways.

I lys av det ovenstående, kan ikke Qatar Airways imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle fly med Qatar Airways fra Oslo til Koh Samui via Doha og Bangkok den 26. desember 2019. Avgangstiden for flyvningen fra Bangkok til Koh Samui ble endret slik at mellomlandingen ble redusert fra 1 time og 15 min til 50 min. Qatar Airways aksepterer ikke reser med mindre enn 1 time mellomlanding, og klager med reisefølge ble derfor nektet å sjekke inn på Gardermoen.

Nemnda oppfatter det slik at det var Bangkok Airways som endret rutetidspunktet for flyvningen fra Bangkok til Koh Samui, og at Ticket, som de hadde kjøpt billettene gjennom, ikke ble informert om dette før morgenen den 26. desember 2019. Klager ble ikke informert før de møtte opp på Gardermoen for innsjekk.

På grunn av endringen nektet Qatar Airways klager å bli med flygningen til Bangkok. Nemnda er uenig i at den kortere mellomlandingstiden i Bangkok var rimelig grunn til ikke å la klager sjekke inn og reise som planlagt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j. Nemnda mener at dette må anses som nektet ombordstigning. Etter forordningen artikkel 7 første ledd bokstav c har klager da rett på standarderstatning med 600 euro pr reisende.

Etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 8 plikter flyselskapet å tilby ny flyvning ved nektet ombordstigning. Qatar Airways skulle derfor tilbudt klager en annen flyvning isteden, som gjorde at de kom frem til bestemmelsesstedet.

Klager har opplyst at Qatar Airways' representant på Gardermoen ikke fikk hjulpet dem med nye billetter, og de måtte overnatte på hotell til neste dag. Da fikk de tak i Ticket, som fortsatt ikke kunne hjelpe dem. Klager kjøpte da nye billetter med et annet flyselskap slik at de kunne få gjennomført det meste av ferien i Koh Samui. På det tidspunktet hadde Qatar Airways etter det opplyste fortsatt ikke tilbudt klager omruting. Når Qatar Airways ikke oppfylte sin plikt etter forordningens artikkel 8 til å tilby klager omruting snarest mulig til det endelige bestemmelsesstedet, finner nemda at flyselskapet må være erstatningsansvarlig for klagers kostnader med å kjøpe slik alternativ reise fra et annet flyselskap, NOK 32 795. At Qatar Airways senere tilbød slik omruting er uten betydning siden klager da allerede hadde kjøpt den alternative reisen, og Qatar Airways ikke hadde informert om at de ville tilby omruting.

Qatar Airways skulle videre ha tilbudt gratis hotellinnkvartering og transport mellom flyplassen og innkvarteringsstedet i påvente av omrutingen, samt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Etter det opplyste ble heller ikke

dette gjort. Flyselskapet er dermed erstatningsansvarlig for klagers kostnader til dette, NOK 1 575 for hotell og transport samt diett på NOK 2 280.

Klager har videre krev dekket NOK 1 974 for aktivering av returbilletten hos Qatar Airways. Nemnda finner at Qatar Airways burde aktivert disse selv, når det ikke ble gjort må selskapet bære kostnadene for at klager måtte gjøre det i Bangkok.

Endelig har klager krevd NOK 10 003 i erstatning for en natts husleie på Koh Samui fordi de kom frem en dag senere. Dette er i utgangspunktet erstatningsberettiget etter luftfartsloven § 10-20, men samordnes med standarderstatningen, jf. forordningens artikkel 12. Når standarderstatningen er høyere enn dette beløpet betales det derfor ikke ytterligere erstatning for dette.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Qatar Airways betaler NOK 38 624 og 2 400 Euro i erstatning til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)