

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

07.11.2021

### Saksnummer

2021-00783

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter med Qatar Airways fra Oslo til Perth via Doha for reise 6. mai 2020. Den 30. april mottok klager en epost fra flyselskapet om at de hadde booket ham om til to dager senere og til en annen by, Brisbane. Brisbane ligger 4000 km fra Perth, og flyselskapet kunne ikke tilby transport mellom Brisbane og Perth. Klager valgte å avslå, og søkte full refusjon.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Flyvningene ble kansellert i samsvar med regelverket for passasjerkapasitet fra Australias regjering i forbindelse med covid-19 pandemien.

Klagers søknad om full refusjon er sendt til flyselskapets refusjonsavdeling.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7, med mindre flyselskapet kan bevise at passasjeren har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager ble informert om ruteendringen den 30. april 2020, mindre enn to uker før avreise.

Qatar Airways har ikke gitt tilsvar til nemnda. Nemnda kan likevel avgjøre saken. Qatar Airways har forklart til klager at flyvningene ble kansellert grunnet regelverk fra Australske myndigheter. Uttalelsen er ikke dokumentert eller nærmere forklart. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll, selv om kanselleringen skjedde i en hektisk covid-19-periode. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 600 euro per person.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting.

Nemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer klagers flybilletter i sin helhet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler 600 euro per person til klager, samt refunderer de ubenyttede flybillettene dersom dette ikke allerede er gjort.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)