

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet ruteendring.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03095

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på ti personer bestilte den 10. juni 2016 en reise t/r Oslo - Krabi via Doha med Qatar Airways 7. - 17. april 2017 hos reisebyrået Gotogate.

Den 29. desember mottok klager en ruteendring fra Gotogate: Qatar Airways hadde kansellert ruten Doha-Krabi og Krabi-Doha. Klager fikk etter mye frem og tilbake tilbud om ombooking som medførte 16 timers venting i Doha på utreisen og 36 timer på returen. Hun var ikke fornøyd med de nye reisetidene, men da Gotogate ikke kunne tilby noe bedre følte hun at hun måtte akseptere. Voksne og barn hadde gledet seg lenge til denne reisen.

Da klager ringte Qatar Airways kunne flyselskapet fortelle at det fantes bedre ruter enn den Gotogate kunne tilby, men at hun måtte forholde seg til sitt reisebyrå.

Klager fikk dekket hotell på utreisen men ikke på returen. Qatar Airways forklarer dette med at et opphold i Doha på mer enn 24 timer ikke er å anse som en transit.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og mat i Doha for tilsammen QAR 3 540.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Ruteendringer skjer fra tid til annen. Flyselskapet gjør sitt beste for å informere om ruteendringer i god tid slik at passasjerene får tid til å justere reiseplanene sine.

Dessverre booket klagers reisebyrå en transittid i Doha på mer enn 24 timer. For å få tilbud om hotell må transittiden være under 24 timer. På grunnlag av dette kan ikke Qatar Airways imøtekomme klagers krav.

* Gotogate har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge på ti hadde bestilt følgende reiserute:

QR176 07APR OSLDOH 1800 0125+1

QR824 08APR DOHKBV 0220 1305

QR825 17APR KBVDOH 1955 2310

QR179 18APR DOHOSL 0120 0710

Den 24. januar 2017 ble klager informert om ruteendringer utført av Qatar Airways. Klager ble samtidig informert om at de nye reisetidene medførte en overnatting i Doha begge veier, og at klager måtte betale dette selv. Gotogate viser til fremlagt e-post hvor dette kommer frem.

Gotogate var i kontakt med Qatar Airways men fikk til svar at ingen andre flyselskap kunne tilbys ved ombooking. Det vises til fremlagt utskrift av bestillingshistorien som bekrefter dette.

Klager ble så tilbudt full refusjon dersom hun ikke ønsket å akseptere de nye reisetidene.

Den 8. mars bekreftet klager de nye reisetidene.

Gotogate er en formidler av flybilletter og står ikke ansvarlig for flyselskapenes ruteendringer.

Gotogate kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge på ti personer bestilte den 10. juni 2016 en reise t/r Oslo - Krabi via Doha med Qatar Airways 7. - 17. april 2017 hos reisebyrået Gotogate.

Den 29. desember mottok klager en ruteendring fra Gotogate: Qatar Airways hadde kansellert ruten Doha-Krabi og Krabi-Doha.

Det fremgår av EU-forordningens artikkel 3 om forordningens virkeområde at forordningen kommer til anvendelse dersom "passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i en tredjestat til en lufthavn som ligger på territoriet til en medlemsstat der traktaten får anvendelse, og det transporterende luftfartsselskap for flygingen er et EF-luftfartsselskap".

I dette tilfellet skulle klager på returen som saken gjelder, reist fra en tredjestat, Thailand, via India til Norge med Qatar Airways, et flyselskap hjemmehørende utenfor EU/EØS-området. Forordningen kommer følgelig ikke til anvendelse, og klager har derfor ikke krav på standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Det er heller ikke krevd.

Ruteendringen medførte at klager ble påført utgifter til hotell og mat. Flyselskapet er i henhold til Montralkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved kansellering med mindre det godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke er mulig for dem.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter konvensjonen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon eller andre feil på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Da klager aksepterte ruteendringen fra reisebyrået Gotogate ble hun informert om at hotell i Doha ikke var inkludert. Gotogate har fremlagt utskrift av e-post til klager hvor dette kommer frem. Nemnda er av den oppfatning at klager med dette aksepterte at hun ikke ville få dekket hotell i Doha, og kan av den grunn ikke anbefale at hun gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)