

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og at overnattingsutgifter, tapt arbeidsdag og kost for to døgn dekkes som følge av kansellering.

### Dato

30.05.2023

### Saksnummer

2022-02640

### Tjenesteytere

Qatar Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og fire medreisende hadde billetter med Qatar Airways for å reise fra Dar Es Salaam til Oslo via Doha den 17. april 2022. Klager anfører at han den 14. april 2022 ble oppmerksom på at flyvningen fra Dar Es Salaam, QR1348, var blitt kansellert, og at ny flyvning var satt opp den 19. april 2022. Klager mener at han ikke fikk noen e-post om dette, og han fikk heller ingen forklaring. Først den 18. april mottok de e-post med informasjon om den nye avgangen den 19. april. Klager anfører at de ringte flyselskapet den 14. april og fikk beskjed om at det ikke var mulig å endre den nye reisen til en tidligere avgang.

Klager anfører at dette skapte problemer for dem. Klager har opplyst at han jobber som lege og måtte flytte alle avtalene han hadde med pasientene sine til to dager senere. Videre måtte de forlenge hoteloppholdet deres i Dar Es Salaam med to dager.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 i tillegg til at Qatar Airways dekker det forlengede hoteloppholdet på ca. 645 USD, erstatter henholdsvis 3625 NOK og 3675 NOK for tapt arbeidsdag for to av de reisende og dekker kost for hele reisefølget for to døgn.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways beklager ulempen klager ble påført som følge av endringene som påvirket klagers bestilling.

Flyselskapet forsøker etter beste evne å frakte passasjerene i henhold til oppsatt rutetid, men ruteendringer kan måtte finne sted av ulike årsaker utenfor selskapets kontroll.

Når en passasjer berøres av en ruteendring, tilbys alternative ordninger som omruting eller ombooking for å minimere ulempen. Dette ble også gjort i dette tilfellet. Dette er i tråd med Qatar Airways' befordringsvilkår artikkel 10.2.

### **Nemnda bemerker**

Klager krever standarderstatning og at flyselskapet dekker to døgn med mat og hotell, i tillegg til tapt arbeidsdag for to personer, som følge av at flyvningen QR1348 fra Dar Es Salaam til Doha den 17. april 2022 ble kansellert.

EU-forordning 261/2004 får bare anvendelse for flyvninger innen EU-/ EØS-området, flyvninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flyvninger 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 som «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».

Flyvningen var i dette tilfellet mellom to tredjestater og med et ikke-europeisk flyselskap. EU-forordningen, herunder reglene om rett til standarderstatning, kommer derfor ikke til anvendelse.

Spørsmålet er om klager har rett på å få dekket tapene sine på annet grunnlag.

Tanzania har ratifisert Montrealkonvensjonen. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Qatar Airways har ikke forklart eller godtgjort at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes forhold utenfor selskapets kontroll. Nemnda mener derfor at flyselskapet er ansvarlig for å dekke klagers dokumenterte tap knyttet til overnatting og ekstraavgifter til mat.

Klager har fremlagt kvitteringer fra hotell som viser utgifter til overnatting og mat og drikke. Nemnda bemerker at klager ikke har krav på å få dekket utgifter som han uansett ville hatt. Klager har også selv spesifisert i klageskjemaet at det er det forlengede hotelloppholdet han krever dekket. Nemnda ser at de to hotellkvitteringene klager har fremlagt, gjelder for henholdsvis tre gjester for datoene 16. april til 18. april og to gjester for datoene 15. april til 18. april. Klager og de reisende hadde opprinnelig billett for reise den 17. april. Nemnda mener derfor at beløpene for overnatting og mat for 15. og 16. april, nærmere bestemt henholdsvis 199,74 USD for den ene kvitteringen og 261 USD for den andre kvitteringen, må trekkes fra. Nemnda ser at 133,50 USD ble forhåndsbetalt den 16. april. Den reelle totale summen klager har betalt er altså 950,42 USD + 133,50 USD. Fratrullet utgiftene den 15. og 16. april på 199,74 USD + 261 USD blir

ekstraavgiftene klager måtte ut med 623,18 USD. Nemnda anbefaler at selskapet dekker disse.

Klager har også fremlagt en kvittering fra den 17. april på 154 000 TZS for mat, hvilket tilsvarer ca. 690 NOK basert på dagens valutakurs. Nemnda anbefaler at selskapet også dekker denne utgiften.

Klager har i tillegg har fremlagt dokumentasjon på tapt arbeidsinntekt for klager, på 3673 kroner, og at medpassasjer brukte en ekstra feriedag. En samlet nemnd mener at det er dokumentert at klager har hatt et økonomisk tap, som må dekkes. Når det gjelder medpassasjerens krav på kompensasjon for en ekstra feriedag så mener nemndas flertall, lederen og bransjerepresentanten, at medpassasjer ikke har lidt et økonomisk tap, og at hun ikke har krav på erstatning for tapt feriedag.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, bemerker at medpassasjer har vært nødt til å sørge for fri fra arbeid da oppholdet i Dar Es Salaam ble forlenget på grunn av Qatar Airways' kansellering. Når medpassasjer benyttet en feriedag til dette, medførte det at hun ikke kunne bruke denne feriedagen på ønsket tidspunkt senere. Selv om hun ikke har tapt arbeidsinntekten, har hun tapt muligheten til å disponere feriedagen som ønsket. Mindretallet mener at en tapt feriedag utgjør en økonomisk verdi tilsvarende lønn, som Qatar Airways er ansvarlige for å erstatte. Det vises til FLYKN-2022-2687, hvor klager benyttet avspasering og dette ble ansett som økonomisk tap.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Benum fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd. I en slik situasjon har lederen dobbeltstemme ved dissens.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways dekker klagers dokumenterte tap pålydende 3673 NOK for arbeidsinntekt, 623,18 USD for ekstra utgifter på hotell og 154 000 TZS for mat.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)