

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1111/14F

Tjenesteyter

Qatar Airways

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Denpasar, Bali, via Doha den 12. september 2014 med QR176. Avgangen ble 24 timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person, samt refusjon av utgifter i ventetiden. Det vises for øvrig til klagers brev.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

QR176 ble forsinket som følge av uforutsett teknisk feil.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken til forsinkelsen ble forårsaket av ekstraordinære omstendigheter utenfor Qatar Airways kontroll.

Klager ble tilbudt care i ventetiden, Qatar Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med om lag 24 timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Qatar Airways har opplyst at forsinkelsen skyldtes tekniske problemer. Selskapet har ikke gitt nærmere opplysninger om feilen eller dokumentert denne. Qatar Airways har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro per passasjer. I standarderstatningen inngår annet tap klagerne har hatt som følge av forsinkelsen, jf. forordningen artikkel 12.

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Qatar Airways utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.