

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon, erstatning for tapte feriedager, refusjon av ubenyttet hotellovernatting og utgifter til telefon og drosje.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-00692

Tjenesteytere

Ticket

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge hadde bestilt en tur-retur flyvning med Qatar Airways fra Oslo til Dubai via Doha med avgang 25. mars 2021 og retur 4. april 2021 kl. 23.00. Reisen ble bestilt via reisebyrået Ticket.no.

1. april 2021, noen dager før returreisen til Oslo, får klager beskjed om at flyvningen var kansellert. Det ble videre informert at klager fikk valget om å velge ny returreise med avgang 5. eller 6. april, uten noen videre informasjon om hvordan endringen skulle bekreftes. Klager valgte derfor å ringe Ticket.no, men kom til telefonsvarer med beskjed om at kontoret var stengt. Det ble deretter gjort forsøk på kontakt per e-post, uten respons fra reisebyrået. Qatar Airways i Norge og Doha ble også kontaktet per telefon, men de kunne ikke hjelpe.

Fredag 2. april reiste klager til flyplassen for å få hjelp. Etter flere timer på flyplassen i forsøk på å komme i kontakt med noen som kunne hjelpe, fikk klager beskjed av en representant for alle flyselskaper om å komme tilbake samme kveld kl. 20.00. Qatar Airways hadde en planlagt flyvning til Norge på dette tidspunktet.

Klager reiste tilbake til hotellet, og gjorde samtidig nytt forsøk på å kontakte reisebyrået og Qatar, men uten hell. Tilbake på flyplassen kl. 20.00 fikk klager booket om billettene til 3. april.

Klager krever kompensasjon for tapte feriedager, utgifter til drosje, telefon, ubenyttet natt på forhåndsbetalt hotell, samt standarderstatning 600 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I denne saken er Ticket og flyselskapet Qatar Airways innklaget.

Qatar Airways har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Klagers booking ble påvirket av ruteendring på flyvning QR179 med avgang fra Doha til Oslo 5. april 2021. Det fremgår av intern booking-log at ruteendringen ble kommunisert til passasjeren av reisebyrået den 1. april 2021.

Qatar Airways beklager for det hendelsen og har registrert klagers krav om standarderstatning pålydende 600 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004. Dessverre kan ikke flyselskapet imøtekomme klagers krav da den berørte flyvningen var fra et land utenfor EU samt at de reiste med et ikke-europeisk flyselskap.

Reisebyrået, Ticket, har inngitt følgende tilsvaer til nemnda:

Som følge av den ekstraordinære situasjonen med den pågående pandemien, blir det foretatt endringer og kanselleringer av flyselskapene, som er utenfor Tickets kontroll. Ticket er en formidler av flybilletter, og som formidler innebærer det at reisebyrået ikke er en del av avtalen mellom kunden og flyselskapet. Klager fikk en e-post og tekstmelding fra Ticket den 1. april med beskjed om tidsendring. Han har da svart tilbake på e-post at tidsendringen ikke ble akseptert og at han ønsker alternativ. Klager har hatt flere samtaler med Qatar Airways, som tydeligvis har booket han om til ny retur den 3. april, så klager er kommet hjem.

Ansaret for å levere flyreisen, tilbakebetale, eller komme med nytt reiseforslag ved kansellering utenfor Tickets åpningstider, ligger hos flyselskapet - ikke reisebyrået.

Ticket kan derfor ikke imøteese kravet om kompensasjon for tapte feriedager, kostnader til drosje, mobil, tapt hotellovernatting, samt krav om standarderstatning.

Denne klagen gjelder en kansellering som ble gjort av Qatar Airways, og derfor må klagen rettes direkte til flyselskapet.

Nemnda bemerker

Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området 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 til «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». I dette tilfellet oppstod kanselleringen på en flyvning utenfor EU-/EØS-området og med et ikke-EU-selskap. Krav etter EU-forordning 261/2004 faller med dette bort da forordningen ikke kommer til anvendelse. Standarderstatning er derfor ikke aktuelt.

Nemnda må vurdere om klager har rett på erstatning for tapt hotellovernatting, utgift til transport og kostnader til telefonsamtaler på annet grunnlag.

Det følger av luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19 at flyselskapet er ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig. Bestemmelsen gjelder også for kanselleringer.

Flyselskapet har ikke godtgjort at de har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves og klager har krav på dekning av utgiftene.

Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker utgiftene til hotell dersom klager legger frem dokumentasjon på utgiftene til flyselskapet.

Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker klagers kostnader til taxi med 500 kroner.

Nemnda anbefaler at flyselskapet dekker 149 kroner i telefonkostnader.

Når det gjelder tapte feriedager har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, bestående av bransjerepresentantene og lederen, mener at verken luftfartsloven eller Montrealkonvensjonen har regler om dekning av ikke-økonomisk tap eller kan tolkes slik at det åpnes for dette. I norsk erstatningsrett er regelen at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gjør det etter flertallets syn ikke i dette tilfellet.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, mener at luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 kan tolkes slik at også ikke-økonomisk skade omfattes, jf. Walz vs. ClickAir (C-63/09). Mindretallet påpeker også at selv om det i norsk erstatningsrett i utgangspunktet ikke er grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap, inneholder flyretten særlige rettsregler om nettopp dette, jf. EU261 artikkel 7. Innenfor denne delen av retten er det tradisjon delvis dekning av ikke-økonomisk erstatning, noe som medfører at tolkningsprinsippene som legges til grunn i Waltz vs. ClickAir også kan benyttes på luftfartsloven § 10-18, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 17 nr. 2 for tvistesaker etter norsk rett. Ettersom det ikke har betydning for utfallet i saken fastsettes det ikke erstatning.

Vedtaket er fattet med dissensen som fremgår over.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler 549 kroner i erstatning til klager, samt utgifter til hotell dersom klager fremlegger dokumentasjon.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)