

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

04.09.2013

Saksnummer

085/13F

Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok den 9. desember 2012 kl. 13:30 med TG954.

Før avgang ble det annonsert at flyet kom til å bli forsinket i minst et døgn, slik at klager ville miste sin videreforbindelse til Singapore. Klager kontaktet Thai Airways representant, og ble forklart at de ville få dekket eventuelle ekstrakostnader til nye flybilletter, og at returbilletten fortsatt ville være gyldig.

Klager kjøpte nye billetter med KLM til Singapore.

Da klager skulle benytte sine returbilletter med Thai Airways var de kansellert. Etter mye diskusjon fikk klager være med flyet. Klager stiller seg kritisk til den dårlige servicen av Thai Airways på flyplassen i Bangkok.

Klager krever refusjon av KLM billetter kroner 13 396, samt av billetter fra Bangkok til Singapore, kroner 1 350.

Det vises for øvrig til klagers brev

Thai Airways har i det vesentlige anført:

TG954 ble forsinket litt over et døgn grunnet teknisk feil, det vises til teknisk rapport.

Den ekstraordinære hendelsen oppstod uforutsett, og var utenfor Thai Airways kontroll.

Thai Airways forteller aldri passasjerene at de får refundert utgifter til nye billetter i forbindelse med en kansellering eller forsinkelse. De blir opplyst om å kontakte billettutsteder for å få refundert billetten dersom de velger å avbryte reisen.

Dersom utreisen på en billett ikke benyttes, er det ikke sikkert returbilletten kan benyttes. Dette må sjekkes med Thai Airways i hvert enkelt tilfelle. Klager hadde kjøpt en billett som ikke kunne endres, og returbilletten alene kunne ikke benyttes. At klager likevel fikk benytte returbillettene er helt imot reglementet og reglene for flybillettene.

Klager var ikke på noe tidspunkt i kontakt med Thai Airways billettkontor i Oslo for å sjekke mulighetene til ombooking eller heving av kjøp. Klager valgte på eget initiativ å kjøpe nye billetter med et annet flyselskap, til tross for tilbud fra Thai Airways om hotell og forpleining. Thai Airways beklager forsinkelsen, men kan ikke se at de er erstatningsansvarlig for kjøp av nye billetter, eller at de plikter å utbetale standarderstatning.

Thai Airways kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen ble forsinket med mer enn tre timer.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer 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].

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en hydraulikklekkasje.

Saken er forelagt Luftfartstilsynets tekniske avdeling som ikke har noen bemerkninger til flyselskapets beskrivelse av den tekniske feilen eller den fremlagte dokumentasjonen.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til standarderstatning etter EU-forordningen.

Forsinkelsen ville medføre at klager ikke rakk sin videreforbindelse fra Bangkok. Thai Airways er ansvarlig for tap klager blir påført som følge av forsinkelse med mindre de godtgjør at forsinkelsen det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Nemnda er av den oppfatning at Thai Airways i dette tilfellet ikke hadde mulighet til å unngå forsinkelsen. Forsinkelsen gir således ikke rett til erstatning.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klager i den foreliggende situasjon hadde rett til refusjon av verdien på den ubenyttede billetten, Oslo - Bangkok, med Thai Airways, jf. EU-forordningen artikkel 6 jf. artikkel 8. Dersom refusjon ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning. Klager har rett til refusjon av verdien av de ubenyttede billetter Oslo - Bangkok. Dersom refusjon ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

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.