

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

12.05.2020

Saksnummer

2019-01597

Tjenesteytere

Qatar Airways

Bangkok Airways

Travellink

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen tre personer) skulle reise fra Koh Samui til Oslo den 4. januar 2019 kl 15.20 med ankomst den 5. januar kl 06.35. Bangkok Airways skulle operere første flyvning fra Koh Samui til Bangkok med flight PG144 (code share QR4318), denne ble kansellert grunnet en tropisk storm. Klager ble booket om til 5. januar til Bangkok.

I Bangkok fikk de beskjed om at det var ledig fra Bangkok til Doha, men ikke fra Doha til Oslo før etter tre dager. Klager fikk beskjed om at de måtte vente på flyplassen i Bangkok (i tre døgn) til det ble ledige plasser helt til Oslo. Grunnen var at man grunnet visumregler ikke kan oppholde seg i Qatar i mer enn tolv timer.

Klager mener dette ikke er å anse som ombooking snarest mulig. Han kjøpte nye billetter fra Bangkok til Krabi, og videre med Norwegian fra Krabi til Oslo for reise den 7. januar.

Klager stiller seg sterkt kritisk til Bangkok Airways' ansvarsfraskrivelse. Formålet til flyselskapet var kun å få passasjerene ut av øya, ikke å frakte dem til sin endelige destinasjon slik de plikter.

Klager pådro seg følgende utgifter som han krever refundert:

Hotell Koh Samui 1 natt, 4-5 januar 2019, kroner 405 (kvittering kan ikke fremskaffes)

Hotell Bangkok 2 døgn, 5-7 januar 2019, kroner 1 215 (kvittering 1 av 2 fremlagt)

Diett 3 personer 2 døgn, 5-7 januar 2019, kroner 1 740 (ulegitimert utgift dekkes med 435 per døgn)

Flybilletter Bangkok-Krabi, 07 januar 2019, kroner 1 121 (utgift dokumentert i kontoutskrift)

Flybilletter Krabi - Oslo, 07 januar 2019, kroner 18 447 (nye flybilletter med Norwegian)

Videre krever han standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon av ubenyttede billetter Bangkok - Oslo.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

* Travellink har i det vesentlige anført:

Som reisebyrå er ikke Travellink ansvarlig for uregelmessigheter slik som kanselleringer eller forsinkelser. Klager bes henvende seg til opererende flyselskap.

* Bangkok Airways har i det vesentlige anført:

PG144 ble kansellert som følge av den tropiske stormen "Pabuk". Klager med følge ble booket om til første mulige flyvning fra Koh Samui så snart stormen var over.

Bangkok Airways ønsker å refundere klagers utgifter til hotell i Koh Samui mot kvittering. Bangkok Airways kan videre fremlegge en bekreftelse på det dårlige været slik at klager kan fremvise denne overfor billettutsteder ved søknad om refusjon. Bangkok Airways kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bangkok Airways brev.

* Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Flyvningen som ble kansellert var Bangkok Airways flight PG144. Dette førte til at klager med reisefølge mistet sin videreforbindelse med Qatar Airways. QR833 fra Bangkok til Doha opererte uten uregelmessigheter.

Ved uregelmessigheter er det opererende flyselskap som er ansvarlig for ombooking. I dette tilfellet fraktet Bangkok Airways klager til Bangkok, og henviste ham deretter til Qatar Airways. Av godvilje assisterte Qatar Airways klager og tilbød ombooking kostnadsfritt, men dessverre var første ledige avgang til Oslo først den 8. januar.

Klager bes henvende seg til sitt reisebyrå for refusjon av de ubenyttede billettene, samt til Bangkok Airways for andre utgifter.

Det vises for øvrig til Qatar Airways brev.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkelene 5 og 7.

Klager har krevet standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004. Forordningen får imidlertid bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger 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 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 passasjerer".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Bangkok Airways.

Klager har også krevet refusjon av utgifter til nye flybilletter, hotell og mat/drikke.

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.

Bangkok Airways har forklart at kanselleringen ble forårsaket av dårlige værforhold, tropisk storm. Flyselskapet har imidlertid ikke underbygget dette med dokumentasjon. Flyselskapet kan dermed ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er følgelig ansvarlig for det tap klager led som følge av forsinkelsen. Klager skal imidlertid ikke reise gratis.

Nemnda anbefaler at Bangkok Airways refunderer mellomlegget mellom de nye billettene (kroner 19 568) og verdien av de ubenyttede flykupongene fra Bangkok til Oslo. Det er billettutsteder Travellink eller Qatar Airways som kan regne ut verdien på disse. Nemnda anbefaler videre at Bangkok Airways refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til hotell, mat og drikke i ventetiden.

I henhold til Qatar Airways brev til nemnda datert 23. oktober 2019 har klager krav på refusjon av sine ubenyttede flybilletter fra Bangkok til Oslo via Doha. Det er billettutsteder som er ansvarlig for slik refusjon. Nemnda anbefaler at Travellink refunderer klagers ubenyttede flybilletter med Qatar Airways med fratrekk av eventuelt servicegebyr.

Saken er behandlet med én forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5 (5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bangkok Airways refunderer mellomlegget mellom de nye og opprinnelige billetter samt refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til hotell, mat og drikke i ventetiden. Nemnda anbefaler videre at Travellink refunderer klagers ubenyttede flykuponger med fratrekk av eventuelt servicegebyr.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Joachim Sponheim (SAS)