

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning på grunn av nektet ombordstigning.

Dato

10.04.2011

Saksnummer

182/10F

Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om erstatning på grunn av nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers datter skulle reise fra Bangkok til Oslo med TG954 den 28. februar 2010.

Datteren ble nektet ombordstigning på grunn av overbooking. Hun ble her ikke informert om sine rettigheter.

Datteren ble omruten via London. Fra London skulle hun fly SAS. I London fikk hun beskjed om at avgangen var overbooket. Hun ble omrutet til nytt SAS fly. Datteren ankom Oslo et halvt døgn etter planlagt ankomst.

Klagers datter er 17 år gammel. Klager reagerer på at flyselskapene velger å sette av svakeste part samt unnlater å informere om hennes rettigheter, samt velger en ny reiserute uten å informere om dette på forhånd. Datteren var svært opprørt av hendelsen.

Klager krever standarderstatning etter EU forordningen for nektet ombordstigning i Bangkok og i London. Hun krever videre dekket utgifter til mat m.v, totalt 910 euro. I tillegg kreves kr 720 for ekstra transportutgifter i Norge.

Thai Airways har avvist ansvar etter EU forordningen da hendelsen skjedde i Thailand. Så vidt klager er kjent med må alle flyselskaper som opererer til og fra Europa forholde seg til EU regelverket. Det synes urimelig om EU forordningen gjelder på utreise fra Europa og ikke på hjemreise.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Thai Airways har forståelse for klagers frustrasjon over at datteren ikke kom med flyet. Det er ikke i henhold til Thais policy å be så unge personer om å reise en alternativ rute mellom Bangkok og Oslo. Thai Airways var imidlertid ikke kjent med passasjerenes alder, da de valgte ut hvem som måtte omrutes.

Thai Airways avviser klagers krav etter EU forordningen, da den ikke gjelder i Thailand. Kunden er omfattet av Thai lovgivningen. Derved henholder Thai seg til IATA og regler i Warszawa konvensjonen. Thai vil utbetale en kompensasjon på THB 12.000, som er ca kr 2.415.

Nemnda bemerker:

EU forordning 261/2004 gir passasjerer rett til standarderstatning ved nektet ombordstigning. Forordningen gjelder for passasjerer som reiser fra en lufthavn som ligger i EU/EØS-området. Den gjelder også for passasjerer som reiser fra en tredjestat (for eksempel Thailand) til en lufthavn innenfor EU/EØS området forutsatt at det transporterende luftfartsselskap er et EU/EØS luftfartsselskap, jf forordningens artikkel 3 pkt 1. Flygning med Thai Airways fra Thailand til Norge omfattes følgelig ikke av forordningen.

I henhold til Warszawa konvensjonen har den reisende ved forsinkelse rett til erstatning for sitt tap som følge av forsinkelsen. I følge IATAs regler skal luftfartsselskapet tilby mat og eventuell innkvartering.

Thai har utbetalt en kompensasjon på 12 000 THB. Det synes ikke som om klagers datter ble påført utgifter ut over dette. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale kompensasjon ut over dette.

Nemnda bemerker avslutningsvis at en er enig i at det var uheldig at man omrutet en så ung passasjer.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.