

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

09.07.2015

### Saksnummer

631/14F

### Tjenesteyter

Thai Airways

Krav om erstatning grunnet forsinkelse.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Ho Chi Minh til Oslo via Bangkok den 6. mai 2014. TG557 fra Ho Chi Minh til Bangkok med avgang kl. 20:50 ble forsinket til 7. mai kl. 09:39. Klager mistet sin videreforbindelse kl. 00:55 den 7. mai, og ble booket om til kl. 23:45 samme dato via Frankfurt. Klager ankom bestemmelsesstedet 29 timer senere enn planlagt. Hun stiller seg kritisk til den dårlige kundeservicen Thai Airways viste da forsinkelsen var et faktum. Hun ble ikke informert om sine rettigheter, selv ikke når hun ba om dette.

Klager krever refusjon av flybilletten mellom Ho Chi Minh - Oslo, samt erstatning for 2 dagers tapt arbeidsfortjeneste for to personer. Videre krever klager refusjon av utgifter til nødvendige artikler og mat i ventetiden, kroner 2 681.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Thai Airways har i det vesentlige anført:

TG557 ble forsinket som følge av uforutsett teknisk feil, det vises til fremlagt dokumentasjon. Klager ble tilbudt care i ventetiden i henhold til gjeldende regler. EU-forordning 261/2004 gjelder ikke for reiser fra Asia til Norge for flyselskap som er hjemhørende utenfor EU.

Thai Airways beklager dersom klager ikke fant informasjon eller service tilfredsstillende. Flyselskapet mener likevel de har oppfylt sin plikt i juridisk og teknisk forstand.

I henhold til Thai Airways regler og vilkår står det at flyselskapet ved uregelmessigheter plikter å omrute, eventuelt refundere ubenyttet billett, dersom passasjerer ikke godtar omrutingen.

Thai Airways ønsker av godvilje å gi klager USD 200 per person. Videre vil flyselskapet vurdere å refundere klagers utgifter i ventetiden mot originale kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

## **Nemnda bemerker:**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Oslo om lag 29 timer forsinket. Som følge av forsinkelsen ble klagerne påført utgifter til toalettartikler mv. De ble også påført to dagers tapt arbeidsfortjeneste.

EU-forordning 261/2004 om passasjerenes rettigheter ved overbooking, kanseleringer og lengre forsinkelser kommer ikke til anvendelse på denne forsinkelsen da forordningen ikke gjelder for reiser til EU/EØS-området med et flyselskap som ikke er hjemmehørende i EU/EUS-området.

Montrealkonvensjonen, en internasjonal konvensjon som regulerer flypassasjerers rettigheter, får heller ikke anvendelse da verken Vietnam eller Thailand har undertegnet denne.

Det er omtvistet internasjonalt i hvilken utstrekning forsinkelse som skyldes teknisk feil gir grunnlag for erstatning. 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.

**Nemndas flertall, samtlige medlemmer unntatt forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam Borge, er av den oppfatning at en teknisk svikt likevel kan 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.**

**Nemndas mindretall, forbrukerrepresentant Hanne Beth Takvam-Borge, er av en annen oppfatning. Slik mindretallet ser det ligger det innen flyselskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse å måtte løse tekniske feil, uavhengig av når feilen oppdages. Om feilen er uforutsett eller ikke, er av liten betydning, da det ikke er unormalt at tekniske feil kan oppstå. Mindretallet legger derfor til grunn at det som hovedregel vil være flyselskapet som må bære ansvar for teknisk svikt, også når teknisk svikt oppstår uventet. I slike tilfeller er flyselskapet som hovedregel pliktig å betale erstatning til de reisende. Unntak kan tenkes, i tilfeller som ligger utenfor flyselskapets kontrollsfære, eksempelvis ved streik, kollisjon med fugl, terrorhandlinger eller værforhold. Det er flyselskapet som må godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.**

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet feil på motorkontrolleren på flyet som skulle fly klagerne fra Ho Chi Minh til Bangkok.

Saken er forelagt Luftfartstilsynet som ikke har noe å bemerke til Thai Airways beskrivelse av den tekniske feilen.

**Nemndas flertall 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 flertallets vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke rett til erstatning.

**Mindretallet har kommet til at Thai Airways ikke har godtgjort at feilen er utenfor flyselskapets kontrollsfære. Mindretallet er følgelig av den oppfatning at klager har rett til erstatning.**

**Klagerne ble omrutet til Oslo. Flygningen ble således gjennomført, og en samlet nemnd er av den oppfatning at klagerne har ikke rett til refusjon av billettutgiftene.**

Thai Airways har tilbudt klagerne en kompensasjon på 100 dollar per person. Nemnda anbefaler at kompensasjonen utbetales.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om erstatning og refusjon av billettprisen. Nemnda anbefaler at Thai Airways utbetaler den tilbudte kompensasjon på 100 dollar per person.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Stina Myhre Mevassvik, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*