

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-02853

Tjenesteytere

Kiwi.com

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Bangkok til Stavanger via Oslo den 27. august 2017. Hun ble nektet ombordstigning i Bangkok grunnet overbooking og ble booket om til neste avgang et døgn senere, men kun til Oslo. Klager måtte selv kjøpe billett Oslo - Stavanger. Klager ble ikke tilbudt mat eller hotell i Bangkok.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt refusjon for utgifter til ny billett, kroner 1 584. Klager har kun mottatt kroner 1 200 fra sitt reisebyrå.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Kiwi.com er en formidler av flyreiser, og det avhenger av flyselskapene hva passasjeren får refundert av en ubenyttet billett. I dette tilfellet har flyselskapet refundert kroner 1 200 som er overført klagers konto. Av dette beløpet er kroner 983,40 kompensasjon for overbooking, mens resten er refusjon for ubenyttet strekning på opprinnelig billett.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Klager har dessverre møtt opp til feil dato. Thai Airways avganger fra Bangkok til Oslo går rett over midnatt. Det vil si at dersom man har avreise den 27. august, så må fremmøte og innsjekking skje den 26. august. Klager ble booket om kostnadsfritt til 28. august.

Thai Airways viser til fremlagt Station Report for flyavgangen TG954 den 27. august som viser at flyet ikke var overbooket. Hadde passasjerer vært offloadet på denne avgangen så ville dette vært oppført i flyets log.

Videre krever klager refusjon av kostnader til ny flybillett Oslo-Stavanger. Så vidt Thai Airways kan se hadde klager separate flybilletter på strekningene. Thai Airways står ikke ansvarlig for de av reisens strekninger som ikke er utstedt på Thai Airways billettdokument. I dette tilfellet ligger ansvaret for feilen hos passasjereren som møtte frem til flyavgang på feil dato. På bakgrunn av dette kan ikke Thai Airways lastes eller holdes juridisk eller økonomisk ansvarlig for hendelsen.

Nemnda bemerkter

Forordningen får anvendelse på 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 passasjereren".

Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap. Klager har dermed ikke krav på standarderstatning.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Klager hevder at hun ble nektet ombordstigning grunnet overbooking. Thai Airways hevder imidlertid at klager møtte opp til feil dato. Thai Airways avganger fra Bangkok til Oslo går rett over midnatt. Det vil si at dersom man har avreise den 27. august, så må fremmøte og innsjekking skje den 26. august.

Thai Airways viser til fremlagt Station Report for flyavgangen TG954 den 27. august som viser at flyet ikke var overbooket. Hadde passasjerer vært offloadet på denne avgangen ville dette vært oppført i flyets log. Klager hatt anledning til å imøtegå selskapets forklaring, men har unnlatt å kommentere denne. Nemnda finner det etter dette mest sannsynlig at klager møtte opp på feil dag.

Klager ble booket om kostnadsfritt til 28. august, selv om selskapet ikke pliktet å gjøre det.

Klager krever refusjon av utgifter til ny flybillett fra Oslo til Stavanger. Klager hadde ikke kjøpt gjennomgående billett, men separat billett for denne flyvningen med et annet selskap. Denne rakk hun ikke fordi hun kom til Oslo en dag for sent. Nemnda kan ikke se at Thai Airways har noe ansvar i denne forbindelse.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Joachim Sponheim (SAS)