

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning og erstatning grunnet kansellering.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

1194/15F

### Tjenesteyter

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Bali til Oslo via Bangkok 6. august 2015 kl. 16:05 med TG432.

Denne reisen hjem ble innstilt på grunn av vulkanutbrudd på østlige del av Java.

Klager ble omrutet til Bangkok den 9. august. Klagerne fikk der tilbud om å stå på standby på dagens flygninger til Skandinavia, eller bli føyet til en annen destinasjon i Europa og så ta toget hjem. Etter mye frem og tilbake ble klagerne innvilget å bli fløyet til Paris, men ikke videre hjem.

Klagerne ventet nesten ett døgn i Paris, før kom seg videre til Oslo via Edinburgh for egen regning.

Klager krever erstattet sine utgifter samt standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Thai Airways har i det vesentlige anført:

EU-forordning 261/2004 som klager viser til, omfatter flyselskaper som er hjemmehørende i EU område, og selskaper hjemmehørende utenfor EU område som flyr ut fra, og innen EU område. Forordningen gjelder ikke for flyselskaper som er hjemmehørende utenfor EU område, som flyr utenfor EU område eller inn til EU område. Forordningen gjelder ikke for Thai Airways flyvninger i Asia, eller fra Asia til EU område.

Thai Airways forpliktelse er å booke passasjerer om til egen første mulige avgang.

Det er beklagelig at klager opplevde at informasjonen på ankomst Bangkok ikke var tilstrekkelig. Thai Airways har vært i kontakt med flyplassen i Bangkok og fått svar at det ikke var noen av passasjerene som ankom om natten som hadde kort tid til sin neste avgang. I Thai Airways «Condition of Carriage» står det beskrevet hvordan forsinkelser og videre befordringer kan foregå. Hadde klager valgt å kjøpe ny billett med et annet selskap fra Bali eller Bangkok og hjem så hadde klager hatt rett til en refusjon av den ubenyttede delen av

billetten. Det stemmer at passasjerene ble tilbudt å reise til en annen europeisk destinasjon og betale transport derfra og hjem til Norge for egen regning. Dette er hva klager har gjort og derfor kan ikke Thai Airways ta det økonomiske ansvaret / kostnaden klager har hatt for å komme seg til Oslo.

Thai Airways følger bestemmelsene i henholdsvis Montrealkonvensjonen og Warszawakonvensjonen. Vilåårene for reise med Thai Airways finnes man på nettsiden under «Condition of Carriage» og da spesielt artikkel 9.

Det vises også til fremlagt dokumentasjon.

Thai Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Thai Airways brev.

### **Nemnda bemerker:**

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremkommer her at forordningen ikke får anvendelse ved reiser fra en lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området dersom flyselskapet ikke er hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klagen gjelder en hendelse på Bali, og Thai Airways er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området. EU-forordningen får således ikke anvendelse i denne saken.

Thai Airways er forpliktet til å følge reglene i Montrealkonvensjonen. I henhold til artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap passasjerer blir påført som følge av forsinkelse med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet eller at det ikke har vært mulig for dem. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at problemene skyldtes aske fra vulkanutbrudd. Thai Airways hadde ikke mulighet til å unngå dette, og nemnda er av den oppfatning at Thai Airways ikke er ansvarlig for klagers tap etter Montrealkonvensjonen.

Klagerne hadde billett fra Bali via Bangkok til Oslo. Thai Airways hadde følgelig forpliktet seg til å fly klagerne til Norge. Etter nemnda vurdering falt ikke denne forpliktelse bort selv om det var en hendelse utenfor Thai Airways kontroll som førte til at flygningen ikke kunne gjennomføres som avtalt. Det synes heller ikke bestridt.

Thai Airways har henvist til sine vilkår der det fremgår at selskapet ved kansellering plikter å ombooke passasjerer til første ledige flygning med Thai Airways. Klager fikk et slikt tilbud, men valgte etter omstendighetene i stedet å akseptere et alternativt tilbud om å bli fløyet til en annen destinasjon i Europa for deretter å komme seg til Oslo på egenhånd/ egen regning. Nemnda er av den oppfatning at Thai Airways har henholdt seg til sine vilkår, og at de ikke er ansvarlig for de kostnader klager ble påført etter ankomst Paris. Nemnda finner følgelig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*