

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0420/15F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dhaka til Oslo via Istanbul den 1. desember 2014. Hun hadde separat billett med SAS videre til Stavanger.

TK713 fra Dhaka til Istanbul ble omtrent syv timer forsinket. Klager ble tilbudt hotell i Istanbul og omruting dagen etter, men hun foretrakk å bli ombooket via København til Oslo for å komme tidligere hjem. Klager tok inn på hotell i København, og hun booket selv om strekningen Oslo-Stavanger. Hun mener Türkish Airlines bør dekket disse utgiftene. Hun ville uansett fått dekket hotell i Istanbul, og forsinkelsen gjorde at hun mistet sin videreforbindelse til Stavanger.

Klager ble ikke tilbudt mat eller drikke på flyplassen. Hun ankom Stavanger 13 timer senere enn opprinnelig ankomsttid, 7 timer tidligere enn om hun hadde akseptert ombooking og overnatting i Istanbul.

Klager krever standarderstatning 600 euro, samt refusjon av utgifter til hotell, gebyr ombooking Oslo - Stavanger, telefon, mat og drikke, til sammen kroner 8 380.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

TK713 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Klager ble ombooket og tilbudt forpleining i Istanbul. Klager valgte selv å bli booket om via København. Türkish Airlines kan ikke stå ansvarlig for dette. Det vises til fremlagt utskrift av klagers bookinghistorie.

Türkish Airlines har refundert klagers utgifter til visum, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines 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 forsinkelse fra lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området. Flyselskapet, Turkish Airlines, er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klager kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Turkish Airlines pliktet i henhold til kontrakten å fly klager til Oslo. Turkish Airlines pliktet videre å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell.

Turkish Airlines tilbød hotell, mat og flygning neste dag. Klager ønsket ikke dette og valgte selv å kjøpe alternative billetter. Nemnda oppfatter saken slik at Turkish Airlines var klar over dette.

Etter nemndas vurdering har ikke Turkish Airlines ansvar for de utgifter klager ble påført til hotell og mat i København. Nemnda viser til at klager valgte å fravike den løsning Turkish Airlines tilbød i henhold til kontrakten, og at hun må bære de omkostninger dette valget påførte henne.

I den utstrekning klager ble påført utgifter til mat og forfriskninger i ventetiden i Istanbul plikter Turkish Airlines å erstatte disse.

Klager kom forsinket til Oslo og rakk ikke sin videreforbindelse til Stavanger. Hun måtte kjøpe nye billetter til Stavanger. Turkish Airlines er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem. Turkish Airlines opplyser at forsinkelsen skyldes vanskelige værforhold. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Nemnda er av den oppfatning at Turkish Airlines ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om de hadde tatt alle forholdsregler som med rimelighet kunne kreve av dem eller dette ikke hadde vært mulig. Turkish Airlines plikter etter nemndas vurdering å erstatte klagers utgifter til nye billetter.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers utgifter til nye billetter fra Oslo til Stavanger. Nemnda anbefaler videre at Turkish Airlines erstatter eventuelle utgifter til mat og forfriskninger i Istanbul. For øvrig finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.