

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av matutgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

25.09.2023

### Saksnummer

2022-03040

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt følgende reise med Turkish Airlines:

TK1096 - Tivat-Istanbul - kl. 09:10-12:00 - 10. september 2022

TK1753 - Istanbul-Oslo - kl. 14:10-16:55 - 10. september 2022

TK1096 ble forsinket med 3 timer og 1 minutt. Klager rakk ikke videreforbindingen og ble omrutet til ny flyvning TK1751 - Istanbul-Oslo den 11. september. Klager fikk ikke brukt disse flybillettene da de hadde en bilulykke på vei til flyplassen og ikke rakk flyet. Klager kjøpte nye flybilleter selv.

Klager har fått har fått dekket overnattningen og mat på hotellet 10.-11. september 2022 av Turkish Airlines. Klager fikk utgifter til frokost som ikke ble dekket av Turkish Airlines.

Klager krever standarderstatning på 400 euro til fire passasjerer, totalt 1600 euro, pluss dekning av frokost på 267,35 NOK + 233,04 NOK, totalt 500,39 NOK.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines skriver at klager har fått tilstrekkelig svar av deres kundeservice.

### Nemnda bemerker

Klager krever standarderstatning og at flyselskapet dekker frokost som følge av at flyvningen TK1096 Tivat-Istanbul den 10. september 2022 ble forsinket som medførte at klager ikke rakk videreforbindingen TK1753 Istanbul-Oslo.

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter ved forsinkelser, nektet ombordstigning og kanselleringer. Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en

tredjestat til EU/EØS-området 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 passasjer». I dette tilfellet oppstod forsinkelsen på en flyvning med avgang utenfor EU-/EØS-området (Montenegro) og med et ikke-EU-selskap (Turkish Airlines). EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse og det foreligger ikke hjemmel for standarderstatning.

Spørsmålet er om klager har rett på å få dekket tapene sine på annet grunnlag.

Montenegro har ratifisert Montrealkonvensjonen. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

Turkish Airlines har ikke godtgjort eller dokumentert nærmere at forsinkelse i dette tilfellet skyldtes forhold utenfor selskapets kontroll. Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat i den ekstra ventetiden er et rimelig og påregnelig tap som følge av forsinkelsen. Nemnda mener derfor at flyselskapet er ansvarlig for å dekke klagers dokumenterte tap knyttet til mat.

Klager har fremlagt bankutskrifter som viser utgifter til mat på 267,35 NOK + 233,04 NOK, totalt 500,39 NOK. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer 500,39 NOK til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines dekker klagers dokumenterte tap pålydende 500,39 NOK for matutgifter.

## **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)