

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (06.05.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines har informert om at de ikke følger vedtaket.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet nektet ombordstigning og erstatning for utgifter til egen omruting. Spørsmål om EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse og om kanselleringsbeskjed kom frem til klager. Koronapass. Ulempeerstatning.

### Dato

02.04.2024

### Saksnummer

2023-01184

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

Vivi Travel & Tours

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte passasjerer) hadde bestilt utgående reise Oslo-Istanbul-Denpasar og returreise Singapore-Istanbul-Oslo fra perioden 22. april 2022 til 1. mai 2022 med Vivi Travels & Tours:

TK1754 - Oslo-Istanbul - kl. 17:55-kl. 22:45 - 22. april 2022

TK0066 - Istanbul-Denpasar - kl. 02:10-kl. 19:30 - 23 april 2022

TK0055 Singapore-Istanbul - kl. 23:30-kl. 05:25 - 30. april-1. mai 2022

TK1751 Istanbul-Oslo - kl. 07:35-kl. 10.25 - 1. mai 2022

Den 22. april 2022 møtte klager opp på Gardermoen lufthavn med godkjent koronapass og mottok boardingkort for TK1754 Oslo-Istanbul. De fikk beskjed i skranken om at boardingkortet for TK0066 Istanbul-Denpasar ville mottas i Tyrkia. Bagasjelappene de fikk var frem til Bali. Indonesia.

Da de ankom Tyrkia, fikk de vite at det ikke eksisterte et fly som gikk videre til Bali. De ble omrutet til et nytt fly neste dag. De måtte vente i 24 timer i Tyrkia før avreise. Klager mottok boardingkort for dette etter å ha blitt sjekket for koronapass. I skranken fikk de også beskjed om at de får hotell dekket av Turkish Airlines. Dette stemte likevel ikke, da

de ankom hotellet viste det seg at de måtte betale for hotell selv. Dette har de i ettertid fått dekket av Vivi Travels & Tours.

Klager hevder de ikke under noen omstendigheter hadde blitt informert av verken Turkish Airlines eller Vivi Travels & Tours at flyet fra Tyrkia-Indonesia var kansellert.

Da klager kom på flyplassen i Istanbul dagen etter, leverte de bagasjen og gikk gjennom sikkerhetskontrollen. Da de ankom boarding, oppstod det et problem med koronapasset, da dette ikke var gyldig lenger. Klager ble derfor avvist fra flyet. Det bemerkes at koronapasset var gyldig da de dro fra Norge, og var akseptert ved avreise. Passet var også gyldig da de ble sjekket inn dagen før og mottok boardingkortene. Det bemerkes at det ikke har vært endringer i reglene om koronapass i mellomtiden, men flyselskapet nektet likevel ombordstigning. Klager mener flyselskapet må bære ansvaret for at de ikke fikk reist videre som følge av utsatt reise. Klager ble ikke gjort oppmerksom på at de måtte ta nye tester ved avreise dagen etter. Videre er det urimelig at klager skal dekke kostnader til nye tester da de allerede har påkostet dette før avreise fra Oslo.

Klager fikk beskjed om å vente på nytt fly dagen etter, men fikk deretter beskjed om at det ikke var plass på flyet før 27. april 2022. Dette var uaktuelt for klager da de kun ville ha to dager igjen før de måtte hjem. Klager bestilte derfor nye billetter med egne midler for å komme seg fra Istanbul til Bali, med mellomlanding i Singapore. Dette ble verken dekket av Turkish Airlines eller Vivi Tours & Travels. Igjen måtte de da bli en ekstra natt i Istanbul for å komme seg til Bali dagen etterpå.

Klager mistet med dette to dager av sin ferie grunnet feil fra flyselskapet og reisebyråets side. Det kreves derfor dekket flybilletter samt erstatning for ulempen som er medført grunnet kanselleringene. Ferien til klager ble avkortet da de måtte bruke omtrent tre dager av sin reise på flyplass og hotell i Istanbul, noe som egentlig skulle vært tilbragt på Bali.

Totalt krever klager følgende:

- 54 000 NOK for nye flybilletter som ble kjøpt.
- Erstatning etter Transportklagenemndas skjønn for klager.
- Sakskostnader til advokater på 24 750 NOK.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Turkish Airlines har i det vesentligste anført følgende:

Turkish Airlines skriver at klager fikk et tilstrekkelig svar av deres kundeservice.

Klager fikk kanselleringsbeskjed mer enn 14 dager før avreise, derfor har de ikke krav på standarderstatning. Passasjerer må sørge for å ha alle nødvendige papirer som visum, vaksiner, PCR osv. gyldig ved avreise. Vaksinereglene endret seg hyppig på dette tidspunktet og det er passasjerens eget ansvar å ha gyldige reisedokumenter. Det var

en teststasjon på Istanbul flyplass der PCR-test kostet 160 NOK som klager kunne tatt før innsjekk. Testen tok under 90 minutter. Hvis klager hadde blitt sluppet inn på flyet til Bali uten gyldig PCR-test, ville indonesiske myndigheter ha returnert klager på første fly tilbake til Istanbul. Det er en fordel for passasjerer at de blir stoppet før utreise slik at tapet blir så lite som mulig.

Vivi Travels & Tours har i det vesentligste anført følgende:

Klager hadde et hovedkrav på 60 000 NOK. Vivi Travels & Tours har utbetalt 16 000 NOK for utgifter til en natt, dette inkluderer fire rom, transport i Istanbul og måltider. Vivi Travels & Tours hadde en kommunikasjonsfeil da det opprinnelige flyet var forsinket med en dag. De valgte derfor å dekke kostnader til den ene dagen for alle reisende med 4 000 NOK per familie på fire, totalt 16 000 NOK.

Spørsmål om nektet ombordstigning må besvares av flyselskapet Turkish Airlines.

Krav knyttet til koronarestriksjoner og PCR er ikke ansvaret til Vivi Travels & Tours, men den enkelte reisendes ansvar i den perioden hvor reisen befant seg.

Vivi Travels & Tours selger ikke flybilletter med koronarestriksjoner, men gir kundene de beste og laveste billettene med fleksible muligheter.

Alle fire familiene har fått utbetalt 4 000 NOK for en natt i Istanbul på hotell, inkludert måltid og transport til flyplassen i Istanbul.

Det resterende kravet på 44 000 NOK må besvares av Turkish Airlines.

Alle passasjerne hadde fått utdelt boardingkort for Istanbul-Denpasar. Problemene oppstod ved ombordstigningen. Forsinkelse på en dag har blitt videreinformert direkte til passasjerene per e-post og SMS ifølge historikken til Turkish Airlines. Dette skal ha blitt sendt den 11. mars 2022.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet om EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse:

Forordningen får bare anvendelse for 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 passasjerer».

Etter nemndas oppfatning må forordningen gjelde for hele strekningen fra Oslo til Denpasar ettersom klager hadde kjøpt en gjennomgående billett for hele strekningen, jf. forordningen artikkel 3 nr. 1 bokstav a). Nemnda viser også til EU-domstolens dom i sak C-537/17.

Nemnda viser til pkt. 4.4.7 første avsnitt i kommisjonens veileder som presiserer at forsinkelse ved utreise fra en medlemsstat etter art 3 nr. 1 bokstav a), skal vurderes i forhold til «det planlagte ankomsttidspunkt på passasjerens endelige bestemmelsessted», dvs. fra «bestemmelsesstedet for den siste flyforbindelsen på passasjerens reise». I pkt. 4.4.7 annet avsnitt fremgår at det er uten betydning for retten til kompensasjon om passasjerer mister en tilsluttet flyforbindelse i eller utenfor EU. I tillegg presiseres at det er irrelevant om det er et EU-luftfartsselskap eller et tredjelandsselskap som opererer de tilsluttede flyforbindelsene.

Nemnda mener altså at forordningen gjelder i dette tilfellet.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Passasjerer har imidlertid ikke rett på standarderstatning dersom vedkommende ble informert om kanselleringen mer enn 14 dager før avgang.

Nemnda legger til grunn at flyvningen TK0066 Istanbul-Denpasar den 23. april 2022 ble kansellert. Turkish Airlines og Vivi Travels & Tours hevder at klager fikk beskjed om kanselleringen den 1. mars 2023. Klager hevder at han ikke fikk slik beskjed før ved ankomst Tyrkia.

Turkish Airlines har opplyst at det ble sendt melding om kansellering til klagers gmail-konto, hotmail-konto, samt til to mobilnumre. Nemnda kan ikke se at flyselskapet eller reiseselskapet har dokumentert at det er sendt beskjed om kanselleringen til klager, slik de påstår. Nemnda mener derfor at det ikke er sannsynliggjort at klager mottok kanselleringsbeskjeden. Klager har da krav på standarderstatning for kanselleringen av flyvningen TK0066 Istanbul-Denpasar. Standarderstatningen er i dette tilfellet på 600 Euro per passasjer.

Spørsmålet om nektet ombordstigning og koronapass:

Klager ble omrutet til neste dag etter at de landet i Tyrkia. Klager har i ventetiden fått dekket forpleining av Vivi Travels & Tours.

Klager ble nektet ombordstigning på grunn av ugyldig koronapass.

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig koronasertifikat. Manglende eller ugyldige reisedokumenter kan føre til at passasjerer

ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerer har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer.

Klager har anført at passet var akseptert ved avreise fra Norge og at det også var gyldig da de ble sjekket inn dagen før og mottok boardingkortene. Klager hevder det ikke har vært endringer i reglene om koronapass i mellomtiden. Klager ble ikke gjort oppmerksom på at de måtte ta nye tester ved avreise dagen etter.

Passasjerer må selv sørge for å ha gyldige dokumenter ved avreise, undersøke pass- og visumregler, og i dette tilfellet undersøke reiserestriksjoner i forbindelse med covid-19-pandemien.

Nemndas flertall - leder og forbrukerrepresentanten - mener imidlertid at flyselskapet i et tilfelle som dette burde opplyst passasjerer om at overnattingen i Istanbul og omrutingen til Bali dagen etter medførte at koronapasset utløp på dato, og at passasjerene måtte skaffe seg nytt koronapass, noe han ville hatt tid til å ordne i Istanbul. Når flyselskapet ikke har gitt slike opplysninger er de ansvarlige for den situasjonen som oppsto.

Flertallet oppfatter dette derfor som en uberettiget nektet ombordstigning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3, som gir rett på standarderstatning med 600 euro pr passasjer.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener det er passasjerens ansvar å sørge for at reisedokumenter er gyldig til enhver tid gjennom hele reisen. En aktsom passasjer ville undersøkt om koronapasset fortsatt var gyldig når reisen ble forflyttet én dag. Flyselskapet hadde ingen forutsetninger for å undersøke eller informere om gyldigheten av klagers koronapass. Klager opplyser om at det ville være urimelig om han måtte betale for ny test. Utgiftene i forbindelse med ny test ville vært erstatningsberettiget, og det er uansett en langt lavere kostnad enn nye flybilletter. Mindretallet mener at flyselskapet hadde berettiget grunn til å nekte klager ombordstigning og at klager derfor ikke har krav på standarderstatning eller erstatning for utgifter til egen omruting.

Basert på flertallets konklusjon mener nemnda at klager har krav på standarderstatning med 600 EUR per passasjer både for kansellering og den nektede ombordstigningen, totalt 9 600 EUR, samt at klager har krav på erstatning for de påregnelige utgiftene de har hatt som følge av den nektede ombordstigningen.

Klager måtte selv sørge for å kjøpe nye billetter fra Istanbul til Denpasar via Singapore. Klager måtte bli en ekstra natt i Istanbul, men har ikke lagt ved kvitteringer på dette og har kun krevd erstatning for utgifter til egen omruting. Nemnda mener at selskapet er ansvarlig for klagers merutgifter knyttet til den nektede ombordstigningen. Nemnda

mener at klager har krav på å få erstatning for sine utgifter til nye billetter på 54 000 NOK.

#### Spørsmålet om ulempeerstatning:

Klager krever erstatning siden ferien ble avkortet og at de måtte bruke omtrent tre dager av sin reise på flyplass og hotell i Istanbul, noe som egentlig skulle vært tilbragt på Bali. Klager har lagt ned påstand om erstatning etter Transportklagenemndas skjønn.

Nemnda oppfatter dette som et krav om ulempeerstatning.

Flertallet - lederen og bransjerepresentanten - mener at ikke-økonomisk tap ikke har erstatningsrettslig vern i norsk erstatningsrett med mindre det finnes en særskilt hjemmel for dette. Det gis i utgangspunktet kun erstatning for økonomisk tap. Verken forordningen, luftfartsloven § 10-20 eller Montrealkonvensjonen inneholder en særskilthjemmel for erstatning for ikke-økonomisk tap. Nemndas flertall mener derfor at klager ikke har krav på erstatning. Dessuten er standarderstatning ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Belastningen som ble påført klager som følge av hendelsen må derfor anses å være dekket av standarderstatningen.

Mindretallet - forbrukerrepresentanten - er av den oppfatning at luftfartsloven § 10-20/ montrealkonvensjonen artikkel 19 gir en særskilt hjemmel for ulempeerstatning. Det vises i denne forbindelse til mindretallets vurdering i FLYKN-2022-1813/2022-01813, med henvisning til blant annet C-63/09 «Clickair». Klager har etter mindretallets syn lidt såpass betydelige ulemper, at klager må tilkjennes ulempeerstatning i tillegg til standarderstatningen. Det vises til at klagerne som følge av nektelsen og manglende omruting, måtte bruke omtrent tre dager av sin reise på flyplass og hotell i Istanbul, som egentlig skulle vært tilbragt på Bali. Videre vises det til at standarderstatningen kun er ment å dekke de umiddelbare konsekvensene av den nektede ombordstigningen, og at ulempene som er påført klagerne, i hovedsak er en konsekvens av flyselskapets brudd på omrutingsplikten. Ettersom mindretallets syn ikke legges til grunn, er det ikke nødvendig for mindretallet å gå inn på erstatningsutmålingen.

#### Spørsmålet om sakskostnader:

Det neste spørsmålet er om klager kan kreve at Turkish Airlines eller Vivi Travels & Tours dekker klagers sakskostnader på 24 750 NOK med advokat. Basert på tidligere praksis, kan ikke nemnda se at det er grunnlag for dette, jf. FLYKN-2019-4391.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med de dissenser som fremgår over.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 9 600 EUR i standarderstatning til klager, samt at Turkish Airlines utbetaler 54 000 NOK til klager for utgifter til egen omruting. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)