

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

### Dato

13.03.2018

### Saksnummer

2017-01339

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Tabriz i Iran til Oslo via Istanbul den 25. april 2017 kl 03.05 med ankomst Gardermoen kl 10.20 lokal tid. Flight TK0883 fra Tabriz til Istanbul ble over seks timer forsinket, slik at klager mistet sin videreforbindelse. I Istanbul måtte klager vente ytterligere 7 timer på fly til Oslo. Klager brukte tilsammen 20 timer på en reise som skulle ta 8 timer. Klager krever standarderstatning 400 euro for denne hendelsen.

Klager er praktiserende lege. På flight TK1753 fra Istanbul til Oslo ble han som eneste lege ombord nødt til å ta seg av en pasient som fikk et kraftig astma anfall. Dersom ikke klager hadde vært tilstede og tatt seg av pasienten, ville flyselskapet måtte mellomlande for å få medisinsk hjelp. Klager sparte derfor flyselskapet for store kostnader dette ville medført. Klager krever USD 2 000 for behandling av pasient ombord. Vanligvis ville ikke klager ha krevd betaling for en slik hendelse, men siden klager alene hadde ansvaret for et svært alvorlig astma anfall, velger han å kreve betaling.

Da klager kjøpte billetten lå reiseruten han endte opp med å reise på til salg for en mye lavere penge enn den han faktisk kjøpte. Klager krever derfor refusjon av prisforskjellen på billetten han kjøpte og den billetten han faktisk reiste på med 4 000 kroner.

Klager krever standarderstatning 400 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt USD 2 000 for legebehandlingen. Videre krever klager reduksjon av billettprisen på 4 000 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

TK0883 ble kansellert som følge av restriksjoner på flyplassen, dette er hendelser utenfor Turkish Airlines kontroll. Klager ble booket om til TK6883 samme dag og han mottok forpleining. Ved kanselleringer kan man velge å avbryte reisen mot full refusjon eller ombooking, klager valgte sistnevnte.

Hendelsen er dessverre ikke kompensasjonsberettiget, og Turkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 , jf. artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at det har truffet alle rimelig tiltak for å unngå innstillingen.

Selskapet har bare uttalt til klageren at årsaken til kanselleringen av TK0883 var restriksjoner på flyplassen, og at dette var hendelser utenfor Turkish Airlines kontroll. Selskapet har ikke avgitt uttalelse til nemnda, og nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

På bakgrunn av at selskapet ikke har fremlagt noen form for dokumentasjon for sin påstand om at årsaken til forsinkelsen var restriksjoner på flyplassen, finner nemnda at selskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått om alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen var truffet.

Etter dette anbefaler nemnda at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning på 400 euro.

Når det gjelder klagers behandling av en medpassasjer som ble syk, kan nemnda ikke se at han ved dette har lidt noe økonomisk tap som eventuelt ville vært erstatningsberettiget. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav på erstatning for medisinsk hjelp til medpassasjer.

Klager hevder at da han kjøpte billetten lå reiseruten han endte opp med å reise på til salgs for en mye lavere pris enn den han betalte. Klager krever derfor refusjon av prisforskjellen. Nemndas syn er at klager er bundet av sitt kjøp. Det er passasjerens ansvar og risiko å finne frem til det beste tilbudet. Nemnda finner ikke å anbefale at klager gis medhold i sitt krav på refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav på standarderstatning, 400 euro, men ikke i sitt krav på betaling for behandling av medpassasjer eller refusjon av billettpris.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)