

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-02789

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge på to personer skulle reise fra Tel Aviv til Oslo via Istanbul den 15. oktober 2017 på følgende tidspunkter:

TK785 TLV-IST 10.11 - 12.15

TK1753 IST-OSL 14.00 - 16.55

Flight TK785 fra Tel Aviv ble forsinket. Grunnet lange køer og omfattende kontroller rakk ikke klager sin videreforbindelse.

Klager fikk ingen hjelp til ombooking eller overnatting. Han måtte kjøpe nye billetter til dagen etter kl 07.30, pris kroner 13 884,30. Han tok inn på hotell, pris kroner 2 079,67, og fikk utgifter til visum, kroner 230,20. Han krever disse utgiftene refundert. I tillegg kommer utgifter til mat i ventetiden.

Samlet krav kroner 16 194,17.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

TK785 ble forsinket 26 minutter grunnet sent innkommet fly. Til tross for forsinkelsen hadde klager nok tid til å rekke sin videreforbindelse, da minimum connection time på internasjonale avganger i Istanbul er på 1 time.

Klager møtte ikke i tide til gate og har ikke krav på erstatning.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines ved nemndas e-post av 13. desember 2017 med frist til 24. januar 2018 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Klager angir at forsinkelsen bare var på 26 minutter, men at det var for liten tid til å rekke videreforbindelsen til Oslo på grunn av store køer og omfattende kontroller på flyplassen som klager og flere andre reisende ikke hadde noen mulighet til å unngå.

Nemnda legger følgende faktum til grunn:

Klager med reisefølge hadde bestilt en gjennomgående billett Oslo-Istanbul-Tel Aviv - Istanbul- Oslo med Türkish Airlines. Det var i følge billetten satt av 1 time og 45 minutter i Istanbul på returen. Flyet fra Tel Aviv var imidlertid 26 minutter forsinket, slik at tiden på flyplassen var redusert til 1 time og 19 minutter. Det viste seg å være for lite på grunn av omfattende kontroller og køer. Nemnda finner det sannsynlig at de omfattende kontrollene har sammenheng med flere alvorlige terrorangrep i Tyrkia i de senere år, herunder på Istanbuls flyplass sommeren 2016.

Nemnda finner det mest sannsynlig at det var forsinkelsen på 26 minutter som forårsaket at klager med reisefølge mistet sin videreforbindelse til Oslo, og at klager ikke hadde noen mulighet for å påvirke dette.

Etter dette anbefaler nemnda at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Türkish Airlines betaler kroner 16194,17 til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)