

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyselskapet mener klager ikke har krav på noen erstatning, da hun ble informert om kanselleringen 28 dager før avreise.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet kansellering.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-02687

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise hjem fra Seoul til Oslo via Istanbul med Türkish Airlines den 18. oktober 2022 på følgende reiserute:

TK21 SEL IST 22.45 - 04.10

TK1751 IST OSL 07.40 - 10.25

Den 20. september mottok klager en e-post fra Türkish Airlines om at TK1751 var kansellert, og at hun var booket om til ny flyvning ca kl 14. Klager ankom Gardermoen kl 16.55, seks 1/2 timer senere enn opprinnelig ankomst.

Klager mener Türkish Airlines burde ha tilbudt henne tilgang til hotell eller lounge i den lange ventetiden.

Klager krever i refusjon av utgifter til mat, samt en dags tapt arbeidsfortjeneste:

TRY 155,76 mat kjøpt på en tax-free butikk på flyplassen.

TRY 54 kaffe kjøpt på kafe på flyplassen.

Dagslønn kroner 1 927,69

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TK1751 ble kansellert mer enn to uker før avreise, Türkish Airlines er derfor ikke erstatningspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager fremla krav om tilgang til hotell eller lounge i ventetiden etter ruteendringen.

For kostnadsfritt opphold på hotell eller i lounge i ventetiden gjelder følgende ventetid i henhold til flyselskapets vilkår:

9 timer eller mer på business klasse

12 timer eller mer på økonomiklasse

Da Türkish Airlines kunne tilby ny flyvning innen tidene over, kan flyselskapet ikke imøtekomme klagers krav om tilgang til hotell eller lounge i ventetiden.

Nemnda bemerker

Klager har fremsatt krav om refusjon av utgifter til mat og drikke, samt erstatning for tapt arbeidsinntekt som følge av ruteendring.

EU-forordning 261/2004 kommer ikke til anvendelse ettersom den aktuelle hendelsen gjelder en flyvning fra Tyrkia med det ikke-europeiske flyselskapet Türkish Airlines. Spørsmålet om dekning av forpleiningsutgifter må derfor vurderes etter Montrealkonvensjonen artikkel 19. Etter denne bestemmelsen er fraktfører ansvarlig for skade som følger av forsinkelse ved luftbefordring av passasjerer. Fraktfører er likevel ikke ansvarlig for skade forårsaket av forsinkelse dersom han beviser at han, hans ansatte og agenter har truffet alle de forholdsregler som det var rimelig å kreve for å unngå skaden, eller at dette ikke var mulig for dem.

Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager fikk beskjed den 20. september om at hennes opprinnelig flyavgang fra Istanbul den 18. oktober var kansellert, og at hun var booket om til ny flyvning med avgang fra Istanbul ca. seks timer senere enn den opprinnelige flyvningen.

Nemnda mener at utgiftene klager pådro seg til mat og drikke i den ekstra ventetiden på flyplassen i Istanbul er et rimelig og påregnelig tap som følge av kanselleringen. Nemnda anbefaler derfor at Türkish Airlines dekker disse kostnadene med til sammen TRY 209,76 til klager.

Nemnda forstår videre klager slik at hun mener at hun burde blitt tilbudt hotell eller lounge i ventetiden, men at hun ikke fremmer noe økonomisk kompensasjon for at et slikt tilbud ikke ble gitt. Nemnda finner derfor ikke grunn til å vurdere dette spørsmålet nærmere.

Når det gjelder klagers krav om erstatning med NOK 1927,69 for en tapt arbeidsdag, viser nemnda til at kanselleringen medførte at klager ankom Gardermoen kl. 16:55 istedenfor kl.10:25 onsdag den 19. oktober 2022. Flyselskapet har ikke godtgjort at de har truffet alle rimelige forholdsregler for å unngå forsinkelsen eller skaden, eller at dette

var umulig. Det foreligger dermed ansvarsgrunnlag. Når det gjelder klagers økonomiske tap, har hun dokumentert at hennes dagslønn er NOK 1927,67. Klager har videre påvist årsakssammenheng mellom kanselleringen og det økonomiske tapet ved å fremlegge dokumentasjon som viser at hun søkte om få avspasere den 19. oktober, etter at hun ble klar over kanselleringen. Denne søknaden ble innvilget den 28. september. Det bemerkes at klagers opprinnelige reiserute - med ankomst Oslo kl. 10:25 onsdag den 19. oktober - kan tyde på at klager uansett ville jobbet redusert denne dagen. Det er imidlertid ikke anført fra flyselskapet at det av den grunn skal gjøres noen avkortning i erstatningen. Nemnda legger derfor klagers anførsel til grunn, og anbefaler at hun utbetales et beløp tilsvarende én dagslønn, dvs. NOK 1927,67.

Forbrukerrepresentantene 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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Türkish Airlines dekker klagers utgifter til mat og drikke med TRY 209,76, og betaler NOK 1927,67 i erstatning for én tapt arbeidsdag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)