

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

Dato

09.07.2013

Saksnummer

065/13F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Krav om refusjon av utgifter, samt standarderstatning som følge av forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Cape Town via Istanbul den 30. mars 2013. TK1754 ble tre timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse.

Klager måtte selv arrangere hotell i Istanbul. Klager ankom Cape Town over 16 timer forsinket.

Klager krever refusjon av hotellutgifter i Istanbul. Videre krever klager standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

TK1754 ble forsinket 2 t 53 min som følge av operasjonelle årsaker. Klager ble booket om til neste ledige avgang dagen etter.

Türkish Airlines vil vurdere refusjon av klagers hotellutgifter mot originale kvitteringer, men kan dessverre ikke imøtekomme kravet utover dette.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines brev.

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines ved nemndas e-post av 5. februar 2013 med frist til 19. mars 2013 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.

Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ankom Cape Town om lag 16 timer etter planlagt ankomsttidspunkt.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Türkish Airlines har i dette tilfellet ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klagerne har etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro per person.

Klagerne har videre rett til erstatning av utgifter til hotell og mat/forfriskninger, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en standarderstatning på 600 euro per person samt erstatter klagernes utgifter til hotell og mat/forfriskninger.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Mabel Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.