

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og tapt bagasje.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

334/12F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Krav om erstatning grunnet forsinkelse og tapt bagasje.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Sulaymaniyah via Istanbul den 15. april 2012. Flyet ble forsinket tre timer fra Oslo. Da klager ankom Istanbul fikk hun beskjed om at flyet videre var forsinket 24 timer. Klager fikk problemer da hun ikke hadde godkjente dokumenter som gav tillatelse til å forlate flyplassen for å bo på hotell til dagen etter.

Da klager endelig ankom Sulaymaniyah, var bagasjen ikke ankommet. Først etter en uke mottok klager to av tre koffertene. Den tredje kofferten var forsvunnet, og de to andre var åpnet og flere ting var stjålet.

Klager fikk svært dårlig behandling av Türkish Airlines og flyplasspersonalet i forbindelse med disse hendelsene. Klager har sendt flyselskapet den dokumentasjonen hun besitter, men flyselskaper unnlater å behandle klagen.

Klager krever refusjon av telefonutgifter på kroner 4 000. Videre krever klager erstatning for forsvunnet bagasje, kroner 17 000.

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

Türkish Airlines vil behandle søknaden så snart de mottar originale kvitteringer for klagers tapte gjenstander.

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 12. juni 2012 med frist til 24. juli 2012 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 flygningen ble forsinket med tre timer fra Oslo. Flygningen ble senere ytterligere forsinket.

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).

Det fremgår av klagen at flyet ble forsinket grunnet tekniske problemer med flyet.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Türkish Airlines har ikke gitt noen nærmere beskrivelse av den tekniske feilen. Selskapet har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir følgelig rett til standarderstatning etter EU-forordningen. I henhold til forordningen artikkel 7 er standarderstatningen på 600 euro per person ved reiser over 3 500 kilometer.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger videre til grunn at deler av klagers bagasje gikk tapt under reisen. Türkish Airlines plikter å erstatte klagers tap, jf. luftfartsloven § 10-19. Tapet må sannsynliggjøres på bakgrunn av fri bevisbedømmelse. Kvitteringer vil kunne være viktige bevis, men ikke avgjørende dersom andre opplysninger sannsynliggjør kravet. Erstatningen kan settes ned eller helt bortfalle dersom fraktfører godtgjør at den skadelidte ved egen skyld har medvirket til skadet, jf. luftfartsloven § 10-21.

Klager har fremlagt bankutskrifter som viser utgifter på til sammen NOK 9 058. Türkish Airlines har ikke kommentert kravet, og nemndas flertall, lederen og forbrukernes

representanter, legger klagers opplysninger til grunn. Flertallet anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers tap.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, finner ikke at tapet er sannsynliggjort.

Klager har ikke fremlagt dokumentasjon på telefonutgifter eller nærmere redegjort for disse. Nemnda finner etter omstendighetene ikke sannsynliggjort at klager har rett til erstatning av telefonutgifter.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines utbetaler klager en standarderstatning på 600 euro per person samt NOK 9 058.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.