

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av ekstrautgifter pga mistet videreforbindelse.

### Dato

14.02.2020

### Saksnummer

2019-01567

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Ankara, via Istanbul, den 20. mars 2019 med TK1752 og TK2174.

Klager landet i Istanbul kl. 17.38. Flyet til Ankara hadde avgangstid kl. 19.00 med boarding kl. 18.15. Da klager satt langt bak i flyet fra Oslo til Istanbul, nådde han ikke frem til passkontrollen der før kl. 17:50. På grunn av lang kø og kort mellomlanding spurte klager to ansatte i Turkish Airlines om hjelp til å komme raskere gjennom passkontrollen. Klager fikk avslag og beskjed om å vente i den ordinære køen.

Da klager hadde kommet seg gjennom passkontrollen løp han direkte til gaten. Han ankom gaten cirka 18.45. Det var ingen der.

Klager kontaktet Turkish Airlines billettkontor kl. 18.52. Klager forklarte situasjonen og spurte om å få komme med på et senere fly. Klager ble bedt om å betale 215 euro for at dette skulle la seg gjøre. Klager så ikke noe annen mulighet enn å betale beløpet.

Klager anfører at Turkish Airlines sitt svar på klagen er standardisert og ikke tar hensyn til realitetene i klagen.

Det er fremsatt krav om at Turkish Airlines dekker klagers utgift på 215 euro.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager fikk ikke reist da han ikke var tilstede for boarding.

For at flyene skal gå i henhold til rutetabellen må passasjerene sjekke inn 45 minutter før avgang på innenlandsflyvninger, og en time før avgang på internasjonale flyvninger. Boarding stenger 20 minutter før avgang.

Som for alle flyselskaper, er det viktig at flyene går i henhold til oppsatt rutetid. Forsinkelser ved avgang kan få store konsekvenser for hele nettverket.

Turkish Airlines har ikke avgitt tilsvarende svar til nemnda.

### **Nemnda bemerker**

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Ved bestilling av en gjennomgående billett er det i det internasjonale bestillingssystemet lagt inn en minstetid mellom landing og videreforbindelse. Denne minstetiden er utarbeidet av flyplassen og IATA. Bestillingssystemet er lagt opp slik at det automatisk finner frem til korteste reiserute der minimumstiden er hensyntatt. Nemnda legger til grunn at billetten var utstedt i henhold til minstetiden for Istanbul.

Klager har opplyst at de ankom Istanbul noen minutter forsinket. Turkish Airlines har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se bort fra at denne forsinkelsen, sammen med at det tok lang tid før klager fikk komme ut av flyet, gjorde at han ikke rakk flyvningen. Nemnda mener klager har forklart og godtgjort at han gjorde alt han kunne for å rekke flyvningen.

Klager hadde en gjennomgående billett til Ankara, og nemnda er av den oppfatning at Turkish Airlines i den foreliggende situasjon burde omrutet klager til Ankara uten omkostninger. Turkish Airlines ville bare omrute klager mot en ekstrakostnad på 215 euro. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines betaler 215 euro til klager.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)