

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter som oppsto
grunnet overbooket fly/nektet ombordstigning.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-01852

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med barn (til sammen fire personer) skulle reise med Turkish Airlines fra Istanbul til Oslo den 26. juli 2022 (TK1753). Klager sjekket inn, leverte bagasje og fikk boardingkortene som normalt.

Da klager med reisefølge kom til boarding og det var deres tur fikk de beskjed om at flyet var fullt og at det kun var to ledige plasser igjen. Klager fikk beskjed om at hun kunne sende to av barna dersom hun ønsket dette. Klager nektet dette, da barna var under 16 år og det ikke var noen til å hente dem på flyplassen. Klager fikk da beskjed om at de kunne gå til F1-inngangen og få nye billetter med en annen flyvning. Ved henvendelse der fikk klager beskjed om at de ikke kunne ordne nye billetter, da de allerede hadde sitteplasser på den opprinnelige flyvningen. Klager fikk beskjed om at den ansatte skulle ringe gaten og at klager skulle gå tilbake dit.

Da klager med reisefølge kom tilbake til gaten var den stengt. Klager fikk beskjed om at de hadde kommet for sent. Klager ble tilbudt ny avgang 8. august, noe som ikke var mulig da klager skulle på jobb. Hun fikk da tilbud om å fly via København neste morgen. Dette ville koste 38 000 NOK men klager ville få 50% avslag. Klager takket ja, da hun følte hun ikke hadde noe annet valg. Det er fremsatt krav om at Turkish Airlines dekker utgiftene: flybilletter til Danmark (18987 NOK) og reiseutgift fra Danmark til Norge (cirka 7000 NOK). Vedrørende sistnevnte utgift benyttet klager en firmabil. Hun har dokumentasjon på bomkostnader, men tok ikke vare på kvitteringer for drivstoff.

Vedrørende oppmøte på gate har klager presisert at opprinnelig avgangstid var kl. 14:05. Dette ble byttet til 15:15 og deretter til 14:55. Klager kom til inngangen cirka 14:25-14:30

cirka. Da var passasjerer fortsatt på vei inn i flyet og det var kø. Det var cirka 7-8 stk foran klager og 5-6 stk bak henne. Klager mener de ikke møtte opp for sent til gaten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har vedlagt kopier av henvendelser sendt direkte til klager vedrørende klagesaken.

Til klager direkte har Turkish Airlines utstedt fire vouchere/sjekker pålydende 400 EUR per voucher/sjekk. Disse skal være mulig å veksle inn i cash. Turkish Airlines har skrevet at de beklager ulempene klager opplevde. Når passasjerer ikke møter opp til flyvninger må flyselskapet fly med ledige seter. For å unngå dette er det vanlig praksis i luftfartindustrien å noen ganger selge flere billetter enn antall seter tilgjengelig. Dersom alle passasjerene som har kjøpt billetter møter opp, vil dem som ikke får bli med på flyvningen bli kompensert. Turkish Airlines har undersøkt og besluttet at klager reiste til København isteden grunnet for mange solgte billetter på TK 1753 Oslo-Istanbul den 26. juli 2022.

Nemnda bemerker

Basert på sakens dokumentasjon legger nemnda til grunn at klager ble nektet ombordstigning på TK1753 fra Istanbul til Oslo den 26. juli 2022 grunnet overbooking. Turkish Airlines har i sitt svar til klager bekreftet at hendelsen oppsto grunnet for mange solgte billetter, dvs. overbooket fly.

Klager har mottatt kompensasjon i form av voucher/sjekk pålydende 400 EUR per person. Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve dekket utgiftene for å komme seg tilbake til Norge.

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter ved forsinkelser, nektet ombordstigning og kanselleringer. Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer». I dette tilfellet oppstod kanselleringen på en flyvning med avgang utenfor EU-/EØS-området (Tyrkia) og med et ikke-EU-selskap (Turkish Airlines). EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse.

Flyselskapet er i henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse. Nemnda kan ikke se at Turkish Airlines har godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av den nektede ombordstigningen. Nemnda anbefaler etter dette at Turkish Airlines refunderer det klager måtte betale

for nye billetter med Turkish Airlines (18987 NOK) samt kjørekostnader fra Danmark til Norge. For sistnevnte har klager blitt forespurt hvordan summen på 7000 NOK er kalkulert. Klager har kun svart at det ble hentet en firmabil, samt lagt ved dokumentasjon på bompasseringer. Klager tok ikke vare på kvitteringer for drivstoff. Nemnda anbefaler derfor at Turkish Airlines erstatter kjørekostnader i henhold til statens sats for kjøregodtgjørelse (4,03 NOK pr. kilometer i 2022). I følge Google Maps er det 641 km mellom København Lufthavn og Oslo Lufthavn (klagers planlagte/opprinnelige destinasjon). Dette utgjør 2583,23 NOK i kjøregodtgjørelse. Klager hadde i tillegg tre passasjerer og har dermed rett på 1 NOK pr. kilometer pr. passasjer, noe som utgjør 1923 NOK. Bompenger kommer i tillegg til dette. Nemnda mener det er bompengene for kjøreturen fra København til Oslo den 27. juli som kan kreves dekket. Dette er dokumentert bompenger pålydende 648,97 NOK (Danmark-Sverige (Øresund)), 20,80 NOK (E6 Taraldsrud) og 20,80 NOK (E6 Abildsø).

Nemnda anbefaler med dette at Turkish Airlines refunderer kjørekostnader på totalt 5196,8 NOK.

Dersom Turkish Airlines eventuelt har refundert noe av den opprinnelige flybilletten kan det gjøres fratrekk for dette, da det er klagers merkostnad som kan kreves dekket.

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.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers kostnader til ny transport fra Istanbul til Oslo med 18987 NOK for nye flybilletter og 5196,80 NOK i kjørekostnader, fratrullet kostnadene for den opprinnelige flybilletten.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)