

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning som følge av forsinkelse.

### Dato

30.03.2022

### Saksnummer

2022-00046

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger via Oslo og Istanbul til Hurgada med Turkish Airlines den 10. desember 2021. Planlagt ankomst Hurgada var 11. desember 2021 kl. 02:40.

Avgang fra Oslo ble forsinket grunnet sjekk av covid dokumentasjon, samt deicing. Klager mener det var en dårlig og ineffektiv organisering av innsjekk i Oslo, og at dette var en del av årsaken til forsinkelsen. Da klager ankom Istanbul 1 time og 15 minutter forsinket, rakk han ikke sin videreforbindelse til Hurgada. Klager ble booket om til senere avgang via Cairo, og ankom Hurgada den 11. desember 2021 kl. 15:00, mer enn 12 timer senere enn opprinnelig reiserute.

Klager krever standarderstatning med 600 Euro

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines viser til at klagers flight var forsinket grunnet sjekk av dokumentasjon knyttet til covid-19, samt deicing som følge av snøvær den dagen. De viser til at klager ble omrutet fra Istanbul til Hurgada. Selskapet kan ikke imøtekomme klagers krav om standard kompensasjon da forsinkelsen skyldes forhold som var utenfor deres kontroll. Turkish Airlines har ikke kommentert den totale forsinkelsen til klagers endelige destinasjon.

Til klager har selskapet bekreftet at de vil refundere 1178 kroner som klager hadde betalt for forhåndsreserverte seter han ikke fikk benyttet som følge av forsinkelsen og ny reiserute.

### Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at

forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Klager mistet videre forbindelse fra Istanbul som følge av forsinkelsen fra Oslo, og ankom endelig destinasjon 12 timer senere enn planlagt.

Turkish Airlines har opplyst til nemnda at flyvningen ble forsinket som følge av dokumentkontroll knyttet til covid-19, samt værforhold den dagen, uten at dette er videre dokumentert av flyselskapet. Nemnda mener at Turkish Airlines ikke har godtgjort at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette krav på standarderstatning.

Turkish Airlines har oppgitt til klager at de vil refundere kr 1178 kroner som klager hadde betalt for forhåndsreserverte seter han ikke fikk benyttet som følge av forsinkelsen og ny reiserute. Nemnda anbefaler slik refusjon, hvis det ikke allerede er gjort.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)