

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning samt refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet forsinkelse.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00144

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Krossen Feriemarked

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer, to voksne og to barn) hadde bestilt flybilletter med Türkish Airlines fra Stavanger til Khartoum via Oslo og Istanbul for reise 13. desember 2021 med retur 12. januar 2022. Reiseruten var som følger:

13.12.2021 SK4004 Stavanger (SVG) 07:00 Oslo (OSL) 08:00

13.12.2021 TK1752 Oslo (OSL) 11:30 Istanbul (IST) 17:25

13.12.2021 TK0680 Istanbul (IST) 20:45 Khartoum (KRT) 00:05

12.01.2022 TK0681 Khartoum (KRT) 01:05 Istanbul (IST) 06:20

12.01.2022 TK1751 Istanbul (IST) 08:50 Oslo (OSL) 10:35

12.01.2022 TK8270 Oslo (OSL) 13:10 Stavanger (SVG) 14:05

Da klager skulle reise hjem fra Khartoum den 12. januar var TK0681 fra Khartoum forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse med TK1751 kl 08.50.

Klager måtte kjøpe nye billetter med avgang fra Istanbul den 12. januar kl 14.30 med Türkish Airlines, og videre til Stavanger samme kveld med SAS kl 20.30.

Pris nye billetter:

Istanbul til Oslo 4 personer TRY 21 693

Oslo til Stavanger, NOK 844 per barn, og NOK 2 774 per voksen, til sammen NOK 7 236.

Klager krever standarderstatning, samt refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

TK0681 ble til sammen 57 minutter forsinket:

27 minutter grunnet sent innkommet fly, 7 minutter grunnet ekstra sikkerhetssjekk, 8 minutter grunnet ATC (Air Traffic Control), og 15 minutter grunnet begrensninger ved gate.

Türkish Airlines viser til sine regler og vilkår vedrørende frister for innsjekk, hvor det kommer frem at man må være ferdig innsjekket 75 minutter før internasjonale flyvninger. Det vil si at klager, til tross for forsinkelsen, hadde tid nok til å rekke sin videreforbindelse med TK1751. Klager møtte imidlertid ikke opp før gaten ble stengt, og hun fikk ikke bli med flyvningen.

Türkish Airlines kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Krossen Feriemarked har i det vesentlige anført:

Det var ingen uregelmessigheter som oppstod i klagers reiserute før avreise fra Stavanger. MCT (minimum connection time) i Istanbul på internasjonale flyvninger er 1 time og 15 minutter.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat 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".

Krav etter EU-forordningen faller etter dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på flyvningen fra Khartoum til Istanbul - fra en tredjestat med det ikke-europeiske flyselskapet Türkish Airlines.

Anvendelse av EU-forordningen berører ikke en passasjers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. artikkel 12. Flyselskapet er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Khartoum til Istanbul med TK0681 ble forsinket 57 minutter. Dette medførte at klager ikke rakk sin videreforbindelse med TK1751 til Oslo.

Det kommer frem av klagers flybillett at hun hadde 2 timer og 30 minutter til flybytte i Istanbul. Grunner forsinkelsen ble denne tiden redusert til 1 time og 33 minutter.

Minimum connection time (MCT) i Istanbul mellom to internasjonale flyvninger er på 1 time og 15 minutter.

Det er uklart for nemnda hvorfor klager ikke rakk sin videreforbindelse. I henhold til gjeldende regler var tiden til flybytte tilstrekkelig til tross for forsinkelsen. Etter nemndas syn kan ikke flyselskapet lastes for at klager ikke rakk sin videreforbindelse i dette tilfellet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)