

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet innsjekk.

Dato

27.05.2022

Saksnummer

2021-01975

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager representerer sin mor og bror som skulle reise fra Dhaka til Oslo via Istanbul den 28. oktober 2021. Flyvningene skulle opereres av Turkish Airlines (TK713 og TK1753).

De reisende ble nektet innsjekk i Dhaka med den begrunnelse at de ikke kunne fremlegge negativ covid-19-test. På dette tidspunktet var dette imidlertid ikke krav om dette ved innreise til Norge. For passasjerer som ikke var fullvaksinert, var det kun krav om at de måtte registrere seg og teste seg ved ankomst. Selv om passasjerene viste de ansatte informasjonen på hjemmesiden til regjeringen (regjeringen.no) og turkishairlines.com, ville de fortsatt ikke slippe dem inn. Etter lang venting endret bakkepersonalet mening og aksepterte at den ene passasjerer kunne sjekke inn, ettersom hun var fullvaksinert. Det var da så sent at hun uansett ikke ville rukket flyet. Den andre passasjerer fikk aldri lov til å sjekke inn. Det endte med at begge mistet flyet.

Senere samme dag sendte klager en klage til Turkish Airlines og ba om at de skulle bli booket om til neste flyvning. Dette nektet Turkish Airlines å gjøre, uten noen begrunnelse. Klager ringte da til kundeservice, som var enig med klager i at det ikke var krav til negativ test for innreise til Norge og at passasjerene hadde rett på gratis ombooking. Den ansatte i kundeservice hadde ikke mulighet til å utstede ny billett og ba klager om å sende inn en ny klage. Denne fikk de også avslag på. Det var først etter at klager henvendte til Turkish Airlines gjennom reisebyrået (Ticket) at passasjerene ble booket på ny flyvning den 29. oktober 2021. Ombookingen ble gjort kostnadsfritt.

Den 3. november 2021 fikk klager et endelig svar fra Turkish Airlines, hvor de erkjente feilen og beklaget situasjonen. Klager fremmet da et krav om kompensasjon for forsinkelsen denne feilen medførte. Han fikk et tilbud på 25 000 bonuspoeng (se vedlegg 2). Dette var uaktuelt for klager, og de sendte derfor inn en ny klage. Denne gangen kom

de med et nytt tilbud om 40 000 bonuspoeng. Klager ønsker imidlertid ikke bonuspoeng og krever kompensasjon for forsinkelsen feilen deres medførte.

Det kan også nevnes at begge passasjerene gjennomførte PCR- test i forkant av den nye flyvningen den 29. oktober 2021. Dette gjorde de for sikkerhets skyld, selv om det ikke var et krav. Dette viste seg å være lurt, da de igjen ble spurt om negativ test da de skulle sjekke inn. Dette viser at Turkish Airlines ikke har gode nok systemer til å sikre at deres bakkemannskap følger gjeldende regler.

Turkish Airlines har erkjent sin feil. Det vises til vedlagt e-post. Det er derfor ingen tvist om selve feilen eller hendelsen, men utmåling av erstatningen. Klager krever standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager mener saken må håndteres som en sak om forsinkelse, da konsekvensen av feilen ble en forsinkelse for passasjerene.

Det opprinnelige flyet hadde en avgang fra Bangladesh den 28. oktober 2021, kl. 06:35 og ankomst til Norge 28. oktober 2021, kl. 17:00. Flyet de måtte ta til slutt hadde avgang fra Bangladesh den 29. oktober 2021, kl. 22:05 og ankomst til Norge 30. oktober 2021, kl. 09:55. Den totale forsinkelsen for avgang var 39,5 timer, og den totale forsinkelsen for ankomst var 40,9 timer.

Mens saken har vært under forberedelse for behandling i Transportklagenemnda har klager mottatt en refunderbar voucher på 600 euro for den ene passasjerer. Den andre passasjerer ble ikke nevnt. Når klager kontaktet Turkish Airlines på nytt angående denne passasjerer, fikk han kun tilbud om bonuspoeng eller voucher som kun kan benyttes med Turkish Airlines. Klager tok kontakt igjen og ba om samme kompensasjon som den første passasjerer. Han fikk da tilbud om en 30% rabatt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Passasjerene ble nektet innsjekk da de kun hadde én vaksinedose. Det var ikke en overbookingssituasjon på TK713 den 28. oktober. Det vises til fremlagt load sheet som viser at det var mange ledige seter på flyvningen. Passasjerer fikk være med på neste flyvning. Turkish Airlines kan ikke utbetale kompensasjon ettersom nektet innsjekk skyldtes covid-19-regler.

Turkish Airlines bruker Timatic for å se de oppdaterte regler knyttet til visa og krav knyttet til covid-19. Passasjerene blir nektet innsjekk dersom dokumentene ikke er på plass.

Senere har Turkish Airlines også uttalt at passasjerer har vært i kontakt med kundeservice, som har autorisert kompensasjonen. De har videre uttalt at klager må

kontakte kundeservice igjen vedrørende kompensasjon for den andre passasjeren. Turkish Airlines har bedt om at klager følger opp direkte med kundeservice.

Ticket (hvor billetten ble kjøpt) har anført følgende:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen. Kravet må stilles direkte til Turkish Airlines.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter og være oppdatert på reiserestriksjoner. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjeren har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende lands myndigheter, og må i et slikt tilfelle besørge retur av passasjeren.

I dette tilfellet ble klagers mor og bror nektet innsjekk i Dhaka, Bangladesh.

Nemnda mener klager har godtgjort at de oppfylte innreisekravene. Turkish Airlines har ikke fremlagt noen annen dokumentasjon som viser at klager ble nektet innsjekk på rettmessig grunnlag. I tillegg har klager mottatt e-post fra Turkish Airlines hvor de bekrefter at det ble gjort en feil i dette tilfellet.

Klager har fremmet krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

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 passasjeren». I dette tilfellet oppstod kanselleringen på en flyvning utenfor EU-/EØS-området (Dhaka) og med et ikke-EU-selskap. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse.

Ettersom EU-forordningen ikke får anvendelse, er det ikke aktuelt med standarderstatning.

Klager har også påpekt at de ønsker å motta samme kompensasjon som sin medreisende. Slik kompensasjon har passasjeren ikke krav på etter EU-forordningen. Nemnda mener derfor at det må være opp til flyselskapet om de utbetaler en tilsvarende kompensasjon til klager.

I dette tilfellet mener nemnda at Turkish Airlines er ansvarlig for klagers økonomiske tap på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- a) ansvarsgrunnlag
- b) økonomisk tap
- c) adekvat årsakssammenheng

Det foreligger ansvarsgrunnlag i form av uaktsomhet. Turkish Airlines både kunne og burde handlet annerledes.

Klager har lidt et økonomisk tap i form av utgifter til forpleining, taxi og covid-tester.

Det er også adekvat årsakssammenheng mellom flyselskapets handlemåte og klagers økonomiske tap.

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines dekker klagers utgifter til mat, taxi og covid-tester mot at klager fremlegger dokumentasjon på tapets størrelse.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines dekker klagers økonomiske tap mot at klager legger frem dokumentasjon.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Joachim Sponheim (SAS)