

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (21.02.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyselskapet viser til at flyplassen i Istanbul var stengt av flyplassmyndighetene pga værstsituasjonen og at dette var utenfor flyselskapets kontroll.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for kansellert avgang.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02542

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 10. mars 2022 med Turkish Airlines fra Istanbul til Oslo med TK1752 som hadde planlagt avgang kl. 12.05. På avreisedagen ble flyvningen kansellert uten nærmere forklaring. Klager fikk ikke tilbud om omruting.

Han sendte en klage til flyselskapet og krevde standarderstatning, men fikk avslag og til svar at kanselleringen skyldtes Covid-19 pandemien og at i slike situasjoner pleide flyselskapet alltid å kontakte sine passasjer og tilby assistanse til ombooking og eventuelt annet som for eksempel mat og drikke i ventetiden.

Klager krever standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført at kanselleringen skyldtes reguleringer i luftrommet (såkalt ATC - Air Traffic Control) på grunn av snøvær.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er

flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå kanselleringen.

Transportklagenemnda har i sin henvendelse om tilsvar forklart flyselskapet hva som kreves av dokumentasjon ved uregelmessigheter som følge av været. Turkish Airlines har fremlagt et dokument på tyrkisk med en engelsk oversettelse, men dette dokumentet sier ingenting om den konkrete flyvningen annet enn at den var kansellert. Det er ikke fremlagt opplysninger eller dokumentasjon (f.eks. værrapporter/METAR) med forklaringer til Transportklagenemnda som viser årsaken til kanselleringen av TK1752, eller hva som ble gjort for å minimere ulempene overfor passasjerene. Nemnda legger etter dette til grunn at klager har krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Turkish Airlines har ikke opplyst om klager fikk tilbud om omruting. Klager har opplyst at han ikke fikk et slikt tilbud. Nemnda anbefaler derfor at Turkish Airlines refunderer billettprisen til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnd anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro, samt refunderer billettprisen til klager dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)