

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03297

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans familie på tilsammen åtte personer skulle reise hjem fra Doha til Stavanger via Istanbul og Oslo den 31. juli 2018. Billettene var gjennomgående og utstedt på Turkish Airlines dokument. Klager hadde tillatt connection time i Istanbul på 60 minutter. Ved ankomst Istanbul ble passasjerene fraktet i buss til terminalen. Klager ba om å få bli med den første bussen da de skulle rekke et fly, men ble avvist og bedt om å vente på den andre bussen. Da familien ankom gate var det 20 minutter til avgang, de ble likevel nektet ombordstigning med begrunnelsen at de var for sent ute.

Klager og hans familie ble deretter fra kl 07.20 til kl 16.00 sendt frem og tilbake mellom forskjellige avdelinger på flyplassen i Istanbul, men ingen var villige til å hjelpe familien med å booke om billettene slik at de kom seg hjem. De ble sendt mellom tre forskjellige avdelinger og måtte betale visumgebyr på tilsammen kroner 2 139,40 da den ene avdelingen lå utenfor terminalen. Samtlige avdelinger sa at den eneste muligheten for klager var å kjøpe nye billetter.

Reisefølget bestod av flere små barn, etter mange timer begynte situasjonen å tære på spesielt de små. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til London samme kveld, pris kroner 20 141,38. De bodde hos slektninger frem til den 5. august, først da var det ledige lavpris billetter til Stavanger, pris kroner 9 170.

Klager mener det ikke var deres feil at de mistet flyet. Han krever refusjon av utgifter til flybilletter og visum, tilsammen kroner 31 450,78.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hans familie ble nektet ombordstigning på TK1751 fra Istanbul til Oslo da de ankom gate for sent. Ombordstigningsprosessen avsluttes 20 minutter før avgang.

Som for alle flyselskap er det også for Türkish Airlines, som et konkurrerende flyselskap i et internasjonalt marked, viktig at alle avganger og landinger går etter rutetabellen. En forsinket flyavgang medfører store konsekvenser for flytrafikken og for de menneskelige ressursene på bakken som sørger for videreforbindelser til akkurat den ene flyvningen. Slike tilbakeslag kan føre til store kjedereaksjoner.

Türkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

Klager og hans familie på tilsammen åtte personer skulle reise hjem fra Doha til Stavanger via Istanbul og Oslo den 31. juli 2018. Billettene var gjennomgående og utstedt på Türkish Airlines dokument. Klager hadde tillatt connection time i Istanbul på 60 minutter. Ved ankomst Istanbul ble passasjerene fraktet i buss til terminalen. Klager ba om å få bli med den første bussen da de skulle rekke et fly, men ble avvist og bedt om å vente på den andre bussen. Da familien ankom gate ble de likevel nektet ombordstigning med begrunnelsen at de var for sent ute. I henhold til Türkish Airlines vilkår stenges ombordstigningsprosessen 20 minutter før avgang. Klager hevder at de var fremme ved gate 20 minutter før avgang.

Flyselskaper kan avvise passasjerer som ankommer gate for sent. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at frister for innsjekking og fremmøte ved gate må overholdes.

Türkish Airlines hevder bestemt at familien kom for sent til gate. Dette har selskapet imidlertid ikke dokumentert. Det mener nemnda at man må kunne kreve i et tilfelle som dette, der åtte passasjerer, herunder flere små barn, som alle reiste på gjennomgående billetter utstedt av selskapet, blir nektet ombordstigning.

På denne bakgrunn legger nemnda klagers fremstilling til grunn om at de faktisk var ved gaten 20 minutter før avgang - på tross av at selskapet ikke hjalp dem fra det ene flyet til det andre slik de spurte om. Passasjerene ble slik nemnda ser det urettmessig nektet ombordstigning.

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9, dvs tilby refusjon av billetter eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, samt tilby passasjerene måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden og eventuelt hotellinnkvartering om nødvendig.

Familien fikk ingen hjelp av flyselskapet og måtte ordne alt selv. Klager begrenset tapet ved å bo hos familie i stedet for å ta inn på hotell som de ville hatt krav på. Klager krever refusjon av utgifter til flybilletter og visum, tilsammen kroner 31 450,78.

Klager har ikke krevet standarderstatning etter EU-forordningen, og det har familien heller ikke krav på i dette tilfellet der hendelsen oppsto på i et land utenfor EU med et ikke-europeisk flyselskap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines betaler til klager NOK 31 450,78.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)