

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utlegg til flybillett, kompensasjon pga nektet ombordstigning og prisavslag pga nedgradering.

Dato

08.10.2019

Saksnummer

2018-03064

Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise t/r Johannesburg - Bergen via Istanbul og Oslo for reise 15. mai - 4. september 2018.

Klager var i kontakt med kundeservice hos Türkish Airlines dagen før returreisen . Han fikk bekreftet at alt var ok, og at han måtte sjekke inn for den første flyvningen på flyplassen. Klager ble imidlertid nektet ombordstigning på TK8275 fra Bergen til Oslo den 4. september. Det anføres at årsaken til dette var en feil fra Türkish Airlines sin side ved bookingen. Klager fikk informasjon på flyplassen om at billetten var kjøpt, men at Türkish Airlines ikke hadde booket selve plassen. Klager måtte kjøpe en ny billett på første mulige avgang til Oslo for å rekke sin videreforbindelse fra Oslo til Istanbul. Klager krever at Türkish Airlines dekker kostnadene til denne flybilletten, samt utbetaler kompensasjon for den nektede ombordstigningen.

Klager har også anført at han på utreisen, på flyvningen fra Oslo til Bergen (TK8274) den 16. mai 2018, ble nedgradert fra businessklasse til økonomiklasse. Det er fremsatt krav om prisavslag på 30% av prisen for den opprinnelige billetten mellom Oslo og Bergen.

Klager anfører at han ikke brukte noe reisebyrå, og at bestillingen ble gjort direkte på Türkish Airlines sine hjemmesider

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines medgir at en av deres agenter begikk en feil i forbindelse med klagers booking, og har utstedt en sjekk på 250 euro som skal dekke klagers kostnad til ny flybillett fra Bergen til Oslo.

Türkish Airlines mener klager må ta kontakt med sitt reisebyrå vedrørende problematikken med nedgradering den 16. mai 2018. Når det gjelder den nektede ombordstigningen henviser flyselskapet til SAS.

SAS henviser til at Türkish Airlines eier reisedokumentet, og at det er de som forårsaket at klager måtte kjøpe ny flybillett. Når det gjelder bookingklasser kan bookingklassen som står på flybilletten variere fra bookingklassen som benyttes av det opererende flyselskapet.

Businessklasse er ikke tilgjengelig på flyvninger i Norden og Europa.

Nemnda bemerker

Etter EU-forordning 261/2004 skal flyselskapet gi passasjerer som nektes ombordstigning mot sin vilje, jf artikkel 4, standarderstatning i samsvar med artikkel 7, tilbud om refusjon av flybillettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet, jf artikkel 8, og nødvendig hotellinnkvartering, jf artikkel 9. Standarderstatningen er ment å kompensere for både økonomisk og ikke-økonomisk skade.

Klager møtte opp til avgangen i tide, men ble nektet ombordstigning mot sin vilje på grunn av feil i flyselskapets systemer. Klager har da krav på standarderstatning. Flyselskapet Türkish Airlines har tilbudt klager 250 euro.

Klager hadde gjennomgående billett fra Bergen til Johannesburg. Siden avstanden mellom Bergen og Johannesburg, målt etter storsirkelmetoden, er mer enn 1 500 kilometer, jf artikkel 7 nr 1 og 4, EU-domstolens dom av 07.09.2017 i saken Bossen med flere mot Brüssels Airlines (C-559/16) og gcmapp.com, utgjør erstatningen 600 euro.

Nemnda anbefaler etter dette at Türkish Airlines utbetaler 600 euro til klager i tillegg til allerede utbetalte 250 euro.

Klager har videre fremsatt krav om erstatning for nedgradering fra business til økonomiklasse på strekningen mellom Bergen og Oslo. Nemnda er kjent med at det ikke opereres med businessklasseseter på europeiske flyvninger, og at man ved reise på business klasse til internasjonale destinasjoner sitter på økonomi eller økonomi pluss på de europeiske flyvningene. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det gis medhold i krav om kompensasjon for nedgradering i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Ticket)