

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

14.05.2019

Saksnummer

2018-01959

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Internasjonal Tours

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Internasjonal Tours AS fra Oslo til Isfahan via Istanbul t/r med Türkish Airlines for reise 31. mars 2018 - 1. mai 2018. Flight TK892 fra Istanbul til Isfahan ble kansellert. Klager har opplyst at han på grunn av dette ankom endelig bestemmelsessted mer enn fem timer forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Internasjonal Tours AS (iTours) har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

TK892 ble kansellert mer enn 14 dager før avreise, og det er reisebyrået som er ansvarlig for å informere passasjerene om ruteendringer.

Türkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt reisebyrået iTours ved nemndas e-post av 12. september 2018 med frist til 24. oktober 2018 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av

reisebyrået. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om reisebyrået ikke avgir uttalelse.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Türkish Airlines har uttalt at flyselskapet informerte reisebyrået iTours om ruteendringen. Klager hevder imidlertid at han aldri ble informert om ruteendringen.

Reisebyrået iTours har som nevnt ikke avgitt uttalelse. Nemnda legger etter dette klagers og flyselskapets anførsler til grunn.

Etter nemndas syn har ikke iTours informert klager om ruteendringen slik de pliktet. Dette førte til at klager ankom endelig bestemmelsessted mer enn fem timer forsinket.

Nemnda anbefaler etter dette at iTours utbetaler 600 euro til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at iTours utbetaler 600 euro til klager.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)