

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse. Subsidiært dekning av utgifter.

Dato

12.06.2020

Saksnummer

2019-02303

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fem personer) skulle reise fra Kathmandu til Oslo via Istanbul den 16. oktober 2018. Flyvningene var TK727 og TK1753. Planlagt ankomst til endelig destinasjon var kl. 16.55.

Flyet fra Kathmandu til Istanbul hadde opprinnelig avgangstid kl. 07.35. Det ble imidlertid forsinket. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse til Oslo. De ble booket om til ny flyvning neste dag: TK1751 kl. 07.40.

Klager har fått oppgitt ulike grunner for forsinkelsen av flyselskapet. Klager anfører at flyselskapet ikke gjorde det de kunne for å få passasjerene med på videreforbindelsen sin til Oslo, selv om det var god nok tid til dette. De ba gjentatte ganger om rask transfer på flyplassen i Istanbul. Det var ingen i gaten da de kom frem, til tross for at det fortsatt var 13 minutter til avgang. Klager måtte kjøpe visa til 25 euro hver for å komme seg til hotellovernatting. De fikk ikke mat eller drikke, og heller ikke tilgang til bagasjen. Dersom Turkish Airlines hadde gjort det samme for klager med reisefølge som de gjorde for passasjerer som skulle videre til Arlanda, hadde det vært nok tid til å nå den opprinnelige videreforbindelsen.

Det er primært fremsatt krav om standarderstatning på 600 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004. Alternativt krever klager dekket utgifter til visa, mat og drikke, toalettartikler etter kalkulert beløp, og én dag tapt arbeidsinntekt for en person i reisefølget.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har ikke avgitt tilsvarende svar til nemnda.

Til klager skriver Turkish Airlines at de ikke er berettiget noen kompensasjon, da forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor deres kontroll. Det nevnes rotasjonsforsinkelser, flyplassrestriksjoner/Air Traffic Control restriksjoner. Klager ble booket om til et fly neste dag.

Turkish Airlines vil vurdere å dekke klagers utgifter på flyplassen i ventetiden. Det må imidlertid sendes inn kvitteringer.

Nemnda bemerker

Ruteendringer, kanselleringer og lengre forsinkelser kan berettige standarderstatning etter EU-forordning 261/2004. Klager har fremsatt krav om 600 euro per person i erstatning for forsinkelsen på sin hjemreise. Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det "transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Krav etter EU-forordningen faller med dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat, Nepal, med et ikke-EU flyselskap, Turkish Airlines. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning for forsinkelsen.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke passasjerers rett til erstatning på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12 nummer 1. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre det godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig for dem.

I sine svar til klager nevner Turkish Airlines flere årsaker til forsinkelsen, hvorav enkelte etter sin art vil være utenfor selskapets kontroll. Ingen av årsakene er imidlertid konkretisert eller dokumentert overfor klager. Flyselskapet har – tross purring - heller ikke avgitt tilsvarende svar for nemnda, og har således ikke oppfylt sin bevisbyrde etter Montralkonvensjonen artikkel 19.

Rimelige utgifter til mat/drikke, visa og hygieneartikler er etter nemndas oppfatning påregnelige tap som har oppstått som følge av den aktuelle forsinkelsen. Turkish Airlines har til klager sagt seg villig til å vurdere dekning av slike utgifter, dersom klager kan legge frem dokumentasjon på utgiftene. For Nemnda er fremlagt dokumentasjon på utlegg til tyrkisk visa med $5 \times \text{€ } 25 = \text{€ } 125$, samt til mat/drikke mv med totalt NOK 1 050,25. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines dekker disse utgiftene med € 125 og NOK 1 050,25, dersom dette ikke allerede er gjort.

I tillegg har klager krevd erstattet en dags tapt arbeidsinntekt. Nemnda finner at også gjennomført lønnstrekk er et påregnelig tap som følge av forsinkelsen. For Nemnda er imidlertid ikke fremlagt dokumentasjon for gjennomført lønnstrekk, bare dokumentasjon

for ansettelsesforholdets eksistens. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klager for én tapt arbeidsdag, dersom klager kan legge frem dokumentasjon for lønnstrekkets gjennomføring og størrelse for flyselskapet.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer € 125 og NOK 1 050,25, samt tapt arbeidsinntekt én dag for en person såfremt klager dokumenterer lønnstrekkets gjennomføring og størrelse for flyselskapet.

Nemndas representanter

Per Kaare Nerdrum (leder)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)