

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter grunnet kansellert flyvning.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00268

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Nairobi til Oslo via Istanbul den 4. mars 2016 kl.11:08.

Da klager skulle sjekke inn under mellomflyvningen i Istanbul, ble det informert om at avgangen er kansellert. Klager oppdaget da at flyvningen har avgang morgenen etter kl.08:20, 12 timer etter den planlagte flyvningen.

Klager måtte ta inn på hotell og betale for visa for å komme seg til hotellet, og krever derfor utgiftene som påløp som følge av den kansellerte flyvningen refundert. Han krever også standarderstatning på 400 euro per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med TK1429 på strekningen Istanbul – Oslo den 4. mars 2016 ble kansellert den 3. mars grunnet værrelaterte årsaker, og klager ble derfor ombooket til flyvning med TK1751 Istanbul – Oslo den 5. mars. Det vises til vedlagt dokumentasjon.

Som følge at det i denne saken var tale om en årsak til kanselleringen som var utenfor selskapets kontroll, kan Turkish Airlines ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

Turkish Airlines vil derimot refundere utgiften som påløp ved anskaffelse av visa i forbindelse med hotelloppholdet i Istanbul.

Nemnda bemerker

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremkommer her at forordningen ikke

får anvendelse ved reiser fra en lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området dersom flyselskapet ikke er hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klagen gjelder en forsinkelse fra lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området.

Flyselskapet, Turkish Airlines, er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klager kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Turkish Airlines har ikke kommentert klagers anførsler vedrørende mangelfull informasjon. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn og er enig i at informasjonen burde vært bedre.

Turkish Airlines har sagt seg villig til å erstatte utgiftene klager ble påført. Dersom utbetaling ikke har funnet sted, anbefales det gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning.

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers utgifter i forbindelse med hotelloppholdet i Istanbul.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Linda Olsen (Norwegian)