

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00546

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Beirut via Istanbul med Türkish Airlines den 20. februar 2016 kl 17:50. TK1754 fra Oslo til Istanbul gikk som normalt. TK828 fra Istanbul til Beirut skulle gå kl. 01:20 den 21. februar, men klager mottok en sms om at avgangen sannsynligvis ville bli forsinket. Klager og hans datter satt 50 meter fra gaten og ventet. Da de gikk bort for å boarde flyet kl. 01:00, var gaten var stengt, og personalet hadde forlatt gaten.

Türkish Airlines hevder gaten stenger 15 minutter før avgang. Dette stemmer ikke da klager var ved gaten før kl. 01:03. Det må også nevnes at det stod ytterligere tre passasjerer ved gaten som også hadde blitt nektet ombordstigning.

Klager fikk nærmest ingen hjelp, han brukte flere timer på å skaffe nytt visum samt nye billetter for resten av reisen. Klager har reist med Türkish Airlines mange ganger. Da han dagen etter skulle fly videre var det en familie som fikk gå ombord kun et par minutter før take-off. Klager forstår ikke hvorfor han og hans datter ble avvist, eller hvorfor de ikke ble ropt opp over høyttaleranlegget.

Klager krever refusjon av nye billetter, tilsammen kroner 10 750.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det er passasjerens ansvar å påse at han møter i tide ved gate. Hos Türkish Airlines stenger innsjekk 45 minutter før avgang på innenlands strekninger, og 60 minutter før på internasjonale avganger. Gaten stenger 15 minutter før alle avganger. Det er dessverre ikke mulig å holde igjen en avgang for å boarde forsinkede passasjerer, da det er flyselskapets prioritering å gå og lande i tide for å unngå forsinkelser. Da klager

ikke møtte opp før gaten stengte, ble han offloadet. For ordens skyld var det andre passasjerer med samme connection som fint rakk sin videreforbindelse til Beirut.

Klager hevder at personalet hadde forlatt gaten kl. 01:03. Dette stemmer ikke. Internasjonale luftfartsregler sier at ingen personell kan forlate avgangen før flyet har tatt av. Alle flyselskap benytter UTC-tid(Universal Time Coordinated). Det vises til fremlagt logg at personalet i gaten førte følgende melding i klagers bestilling kl. 23:10 UTC (lokal tid kl. 01:10): Offloaded to standby. Da klager ikke ankom gate ble ny melding ført inn i hans bestilling kl. 23:23 UTC (lokal tid kl. 01:23): Offloaded from standby. I dette øyeblikket var det ikke lenger mulig for klager å være med flyet.

I henhold til Türkish Airlines regler og vilkår må en billett benyttes i den rekkefølgen billettkupongene er utstedt. Klagers billett kunne ikke endres eller refunderes. Skulle en passasjer med en restriktiv billett ønske å fly i en annen rekkefølge, må de gjenværende strekningene på billetten kanselleres. I dette tilfellet er det dessverre ingen refusjon på klagers ubenyttede flykuponger.

Türkish Airlines kan på grunnlag av ovennevnte dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerkar

I henhold til Türkish Airlines sine vilkår, stenger utgangen (gaten) 15 minutter før avreise. Avreisen var i dette tilfellet kl 01:20 lokal tid i Istanbul.

Slik nemnda ser det kunne flyselskapet avvise klageren og datteren hvis de møtte senere enn kl 01:05 ved utgangen. Hensynet til avviklingen av flytrafikken tilsier at fristene for oppmøte må overholdes.

Påstand står mot påstand med hensyn til om klageren og datteren møtte ved utgangen før kl. 01:05 eller ikke.

Nemnda ser det som mest sannsynlig at klageren og datteren møtte for sent opp ved utgangen, og anbefaler ikke at klageren gis medhold:

Nemnda viser til loggene som flyselskapet har lagt frem. Klagerens opplysninger om at utgangen var tom for personell da han og datteren møtte opp, taler også for at de var for sent ute. I henhold til internasjonale regler kan ikke personellet forlate utgangen før flyet er tatt av. Nemnda ser heller ikke at flyselskapet ville hatt noen interesse i å avvise klageren og datteren om de hadde møtt opp i tide. Det foreligger ingen opplysninger om at flyet var fullt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

- Jannicke Johannesen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Bente Foshaug (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)