

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettutgifter samt refusjon av diverse utlegg.

Dato

12.03.2011

Saksnummer

168/10F

Tjenesteyter

Turkish Airlines Inc

Krav om refusjon av billettutgifter samt refusjon av diverse utlegg.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billetter T/R Oslo via Istanbul til Addis Abeba hos Berg Hansen Østerås Reisebyrå AS. Reisen foregikk med Turkish Airlines. Utreisen den 18. november 2009 gikk nesten etter planen, med kun mindre forsinkelse til Istanbul.

Returen den 21. november 2009 gikk ikke etter planen. En varslet forsinkelse tilsa at flyet som skulle ha gått kl 02.30 ikke forlot Addis Abeba før kl 03.00. Flyet ble omdirigert til Izmir pga tåke i Istanbul.

Turkish Airlines håndterte situasjonen på en svært mangelfull måte. Som en passende kompensasjon for ubehaget og de negative erfaringene krever klager å få refundert hele kostnaden ved billettkjøpet samt refusjon for nødvendige innkjøp.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Turkish Airlines har i det vesentlige anført:

Uventet tett tåke førte til full stopp i flytrafikken ved begge Istanbuls flyplasser. Så snart trafikken ble åpnet igjen, ble alle passasjerene fløyet til sine destinasjoner.

Turkish Airlines finner ikke å kunne refundere klagers flybilletter da uregelmessigheten oppsto på grunn av værforhold.

Turkish Airlines beklager meget den mangelen på service som klager opplevde, og selskapet vil av den grunn refundere klagers utgifter i forbindelse med forsinkelsen.

Nemnda bemerker:

Vanskelige værforhold førte i dette tilfelle til forsinkelser og frustrerende opplevelser for klager. Turkish Airlines har sagt seg enig i at servicenivået ikke var tilfredsstillende. Turkish Airlines har sagt seg villig til å refundere klagers påførte ekstraavgifter.

Nemnda har forståelsen for at reisen ble slitsom og frustrerende for klager. Han ble imidlertid fraktet til Oslo så snart det lot seg gjøre, og nemnda kan ikke se at gjeldende regelverk gir rett til refusjon av billettprisen. Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Dersom ekstraavgiftene ikke er refundert, anbefales dette gjort snarest.

Vedtak:

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.