

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kanselleringer og erstatning for forsinket bagasje.

Dato

23.06.2017

Saksnummer

2016-00761

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Stavanger til Tabriz i Iran via København, Istanbul den 18. desember 2013 kl 16.00. Da klager ankom Istanbul fikk han beskjed om at flight TK882 fra Istanbul til Tabriz med avgang kl 03.40 den 19. desember var kansellert. Klager ble booket om til samme fly dagen etter, og ble innlosjert på hotell. Han måtte selv betale for transport tilbake til flyplassen på 22 euro. Klager ankom bestemmelsesstedet 24 timer forsinket og krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klagers endelige bestemmelsessted var Tehran. Hans bagasje ankom Tabriz først etter 48 timer. Klager måtte selv hente den på flyplassen. Han krever 622 euro for innkjøpt av klær.

Da klager skulle returnere den 12. januar 2014 ble TK883 fra Tabriz til Istanbul med avgang kl 08.45 kansellert først en gang, deretter på nytt dagen etter. Klager krever 600 euro for hver av disse kanselleringene som var på tilsammen 48 timer.

Da klager ankom Stavanger to døgn forsinket var hans bagasje ikke ankommet, den mottok han først etter 24 timer.

Klager krever erstatning for ovennevnte hendelser på tilsammen 2 444 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TK882 den 19. desember og TK883 den 12. januar ble begge kansellert som følge av dårlige værforhold i Tabriz, det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004, da årsaken vare ekstraordinære omstendigheter utenfor Türkish Airlines kontroll.

I henhold til Montreal-konvensjonen må passasjerer klager innen 21 dager etter ankomst vedrørende forsinket eller tapt bagasje, klager har ikke gjort dette.

Türkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines brev.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt gjennomgående tur- / returbillett Stavanger-København-Istanbul-Tabriz med Turkish Airlines, og at flygningen Istanbul-Tabriz 19.12.2013 ble kansellert på utreisen, og at flygningen Tabriz-Istanbul 12.01.2014 ble kansellert på hjemreisen. Begrunnelsen er i begge tilfeller oppgitt å være dårlig vær i Tabriz. Klageren krever nå standarderstatning for begge kanselleringene i medhold av EU-forordning 261 / 2004.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Værforhold kan etter en konkret vurdering være en slik ekstraordinær omstendighet.

En samlet nemnd mener at forordningen ikke får anvendelse for kanselleringen på hjemreisen fra Tabriz :

Forordningen får i korthet bare anvendelse for flygninger fra en EU- / EØS-stat til en annen EU- / EØS-stat eller tredjestat, jf artikkel 3 nr 1 bokstav a), og for flygninger fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat (og da bare hvis "det transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap"), jf bokstav b).

Flygningen fra Tabriz skjedde fra tredjelandet Iran og med et ikke-europeisk flyselskap - Türkish Airlines. Siden forordningen ikke får anvendelse for denne kanselleringen, har klageren ikke rett til standarderstatning for den.

Flertallet – lederen og flyselskapenes representanter – mener at forordningen heller ikke får anvendelse for kanselleringen på utreisen fra Istanbul:

Slik flertallet ser det var den aktuelle utreisen delt opp i tre flygninger: Stavanger-København, København-Istanbul og Istanbul-Tabriz. I og med at kanselleringen skjedde på den tredje og siste flygningen mellom to tredjestater, faller den utenfor forordningens anvendelsesområde, jf eksempelvis nemndas sak 2017-00566. Klageren har da ikke krav på standarderstatning for denne kanselleringen heller.

Siden forordningen ikke får anvendelse, har klageren ikke rett til forpleining (hotell, mat, forfriskninger, transport) etter forordningen artikkel 9.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at forordningen gjaldt siden klageren hadde kjøpt gjennomgående billett med Turkish Airlines som omfattet den kansellerte flygningen. Mindretallet mener videre at selskapet er ansvarlig for å betale standardkompensasjon, og viser til at Turkish Airlines ikke har dokumentert at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Mindretallet mener at klageren også har rett til å få erstattet utgifter til forpleining.

Klagerens bagasje ble forsinket på både ut- og hjemreisen.

Türkish Airlines er ansvarlig for tap som følge av forsinket bagasje, jf Montreal-konvensjonen artikkel 19. Det må inngis skriftlig klage senest 21 dager etter at bagasjen er utlevert; Flyselskapet er fritatt for ansvaret om fristen ikke overholdes, jf artikkel 31. Ingen av dokumentene som er fremlagt i saken, viser at klageren har overholdt denne fristen.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)