

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse/nektet ombordstigning.

Dato

10.09.2019

Saksnummer

2018-03143

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (tilsammen to personer) skulle reise fra Oslo til Colombo via Istanbul den 29. juli 2018 kl 17.55 med ankomst kl 15.00 påfølgende dag. Klager hadde 3 timer og 20 minutter til flybytte i Istanbul. Flight TK1754 fra Oslo til Istanbul ble tre timer forsinket slik at klager mistet sin videreforbindelse. Hun og reisefølget ble booket om til ny avgang 15 timer senere.

Selv om klager kun hadde 20 minutter til flybytte i Istanbul stod flyet fortsatt ved gate da de ankom. Klager opplevde at tre andre som også kom fra det forsinkede flyet fra Oslo, fikk være med flyet som fortsatt stod ved gate, men at hun selv og hennes medreisende måtte stå igjen. Klager stiller seg sterkt kritisk til dette.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgifter til hotell og transport i ventetiden, samt erstatning for 10 timers tapt arbeidsfortjeneste, tilsammen kroner 6 128,73.

Det vises for øvrig ti klagers brev. .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TK1754 ble forsinket 2 timer og 45 minutter grunnet sent innkommet fly som følge av syk passasjer ombord. TK1753 fra Istanbul til Oslo måtte mellomlande i Göteborg grunnet syk passasjer. Ambulanse og lege ble tilkalt. Det ble besluttet at passasjerene kunne fly, og flyet fortsatte til Oslo. Türkish Airlines viser til fremlagt dokumentasjon.

Klager ble booket om til neste ledige avgang påfølgende dag.

Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Türkish Airlines kontroll.

Türkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

En passasjer som kommer mer enn 3 timer forsinket frem til sitt endelige bestemmelsessted, har rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, samt EU-domstolens avgjørelser i sakene Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10).

Flyselskapet Türkish Airlines har fremlagt dokumentasjon for at flymaskinen måtte omdirigeres grunnet syk passasjer ombord, med den følge at klager mistet sin videre forbindelse til Colombo. Den samme dokumentasjonen viser at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Klager ble booket om og ankom endelig bestemmelsessted 15 timer forsinket. Nemnda anser dette etter forholdene å være innen rimelig tid.

Klager har etter dette ikke rett til standarderstatning.

Nemnda legger videre til grunn at klager pådro seg utgifter til hotell og transport til og fra hotellet i ventetiden som følge av forsinkelsen.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordningen 261/2004 artikkel 9 består så lenge hun venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til hotell og transport til og fra hotellet i påvente av ny flyvning, samt utgifter til visum.

Klager har videre krevd erstatning for tapt arbeidsfortjeneste. Slike utgifter er ikke dekningsmessige etter EU-forordningen.

Nemnda mener at flyselskapet ikke kan holdes ansvarlig for disse utgiftene i medhold av luftfartsloven § 10-20 heller, og viser til begrunnelsen for at klageren ikke har rett til standarderstatning. Flyselskapet må sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet også i luftfartslovens og Montreal-konvensjonens forstand.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines refunderer klagers dokumenterte rimelige utgifter til hotell, transport samt visum.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Gøran Jenssen (Widerøe)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)