

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

0927/15F

### Tjenesteyter

Türkish Airlines / Travelpartner

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Bergen til Bodrum via København og Istanbul t/r, med utreise den 28. mars 2015. I Bergen fikk de boardingpass kun til København, med beskjed om at boardingpass videre ville bli utlevert i København.

Da klagerne ankom København ble de nektet ombordstigning. Etter flere timer i kø måtte de til slutt ta inn på hotell. Dagen etter fikk klagerne tilbud om å kjøpe billetter til Bodrum, noe de avslo da de allerede hadde betalt for hele reisen til Bodrum.

Klagerne endte opp med å avbryte reisen til Tyrkia og kjøpte returbillett til Bergen den 30. mars.

Klager krever full refusjon av flybillettene, samt refusjon av to overnattinger i København, samt nye billetter fra København til Bergen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Türkish Airlines påberopte seg innledningsvis at klagerne hadde benyttet billettene. De gikk senere fra dette.

Türkish Airlines beklager det inntrufne. I henhold til EU forordningen vil selskapet refundere billettene og utbetale 400 euro per person.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines eposter.

### Travelpartner har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ble nektet ombordstigning i København grunnet overbooking. Avvisningen gir rett til en

standarderstatning på 400 euro per person, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3, jf. artikkel 7. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines utbetaler standarderstatningen.

Ved nektet ombordstigning har passasjereren valget mellom refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted, og for den del eller de deler som har funnet sted dersom flygningen ikke lenger har noen hensikt i forhold til passasjerens opprinnelige reiseplan, samt dersom det er relevant, en returflygning til det første avgangsstedet, jf. forordningen artikkel 4, jf. artikkel 8.

Flyselskapet plikter videre å tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden samt hotell dersom overnatting er nødvendig, jf. forordningen artikkel 4, jf. artikkel 9.

Klagerne valgte å avbryte reisen. De har rett til refusjon av hele den opprinnelige billettprisen samt returbilletten fra København. De har videre rett til refusjon av hotellutgifter i København samt måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden. Utgiftene må sannsynliggjøres/dokumenteres. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines refunderer overnevnte utgifter. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Kopi av saken sendes Luftfartstilsynet til orientering. Nemnda viser i denne forbindelse til Türkish Airlines manglende oversikt over hvorvidt klagerne var reist, jf. Türkish Airlines tidligere påstand i saken.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at Türkish Airlines refunderer samtlige billetter inkludert returbilletten fra København til Bergen. Nemnda anbefaler videre at Türkish Airlines erstatter klagerne utgifter til hotell, måltider og forfriskninger i København. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*