

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0573/15F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Dhaka til Oslo via Istanbul den 8. desember kl. 07:10 med TK713 og videre med TK1753. Han hadde i tillegg videreforbindelse på separat billett med SAS til Stavanger. Klager reiste med sitt fosterbarn fra Eritrea som ikke har norsk statsborgerskap. TK713 ble forsinket omtrent 6 timer slik at klager mistet sin videreforbindelse. Siden Eritreiske statsborgere ikke kan få «visa on arrival» i Tyrkia kunne ikke klager akseptere ombooking som medførte overnatting i Istanbul. Dette ville eventuelt medført at klager måtte vente i avgangshallen i Istanbul i 15 timer, fremfor å få sove på et hotell. Klager ba om å bli booket om via København, noe han ble. I ettertid får klager ikke dekket hotellkostnadene i København av flyselskapet, han stiller seg kritisk til dette.

Klager krever refusjon av følgende kostnader:

Hotell København 3 personer kroner 3 175, ombooking flybilletter SAS kroner 1 500, mat og drikke kroner 750, telefon kroner 300, samt standarderstatning for forsinkelsen, 600 euro per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

TK713 ble forsinket som følge av dårlige værforhold. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Türkish Airlines kontroll.

Klager ble tilbudt ombooking og overnatting i Istanbul, videre har selskapet tilbudt å dekke kostnad til «visa on arrival» som koster 25 euro per person. Klager valgte å avslå og heller bli booket om via København. Klager ble informert av station manager i Istanbul om at Türkish Airlines ikke ville dekke noen utgifter i København.

Det vises til fremlagt utskrift av klagers booking hvor det er lagt inn en merknad om at klager frivillig har valgt ombooking via København. Denne merkningen viser at ombooking via København var gjort etter klagers eget ønske, Turkish Airlines kan av den grunn ikke dekke hans utgifter her.

Klager hadde en separat billett innenlands i Norge med et annet flyselskap, Turkish Airlines kan ikke erstatte utgifter knyttet til denne reisen da den ikke inngår i kontrakten med flyselskapet Turkish Airlines.

Turkish Airlines har fulgt reglene i henhold til EU-forordning 261/2004, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Turkish Airlines brev.

Nemnda bemerker:

EU-forordning 261/2004 fastsetter felles regler for erstatning og assistanse til passasjerer ved nektet ombordstigning og ved innstilt eller vesentlig forsinket flygning. Forordningen artikkel 3 angir forordningens virkeområde. Det fremkommer her at forordningen ikke får anvendelse ved reiser fra en lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området dersom flyselskapet ikke er hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klagen gjelder en forsinkelse fra lufthavn som ligger utenfor EU/EØS-området. Flyselskapet, Turkish Airlines, er ikke hjemmehørende i EU/EØS-området.

Klager kan følgelig ikke få medhold i sitt krav om standarderstatning etter EU-forordningen.

Turkish Airlines pliktet i den foreliggende situasjon å omrute passasjerene snarest mulig. De pliktet videre å tilby mat og forfriskninger samt hotell om nødvendig. Turkish Airlines tilbød overnatting i Istanbul og videre flygning til Oslo neste dag. Nemnda er av den oppfatning at dette objektivt sett var et tilfredsstillende alternativ. Klagerne kunne imidlertid av hensyn til sitt fosterbarn ikke benytte seg av dette. Turkish Airlines tilbød da klagerne omruting via København. De gjorde det videre klart at de ikke ville erstatte utgifter til hotell i København. Nemnda er av den oppfatning at klager selv må bære utgiftene til hotell mv. i København. Nemnda viser til at Turkish Airlines tilbød hotell i Istanbul, og at klager er nærmest til å bære omkostningene for å tilfredsstille sitt individuelle særbehov.

Klager kom forsinket til Oslo og fikk ikke benyttet sin videreforbindelse med SAS til Stavanger. Turkish Airlines er i henhold til luftfartsloven § 10-20/ Montrealkonvensjonen artikkel 19 ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, med mindre selskapet godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller dette ikke har vært mulig for dem.

Turkish Airlines har opplyst at forsinkelsen skyldtes værforholdene. Dette er ikke nærmere forklart eller dokumentert. Turkish Airlines har følgelig ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes et forhold utenfor deres kontroll, og nemnda er av den oppfatning at Turkish Airlines plikter å erstatte klagers tap. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers billettutgifter med SAS på kr 1.500.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav om standarderstatning. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers utgifter på kr 1.500 til billetter med SAS.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

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.