

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet forsinkelse.

Dato

17.01.2019

Saksnummer

2018-00523

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Muscat via Istanbul den 22. november med retur den 2. desember 2017.

Flight TK1752 fra Oslo ble forsinket slik at klager og hans reisefølge (tilsammen to personer) mistet sin videreforbindelse i Istanbul. De ble booket om via Dubai samme natt. Flyet fra Istanbul til Dubai ble også forsinket, dette grunnet en innsjekket passasjer som ikke hadde møtt opp ved gate. Dette førte til at klager på ny mistet sin videreforbindelse.

I Dubai ringte klager Türkish Airlines og fikk beskjed om å kjøpe nye billetter fra Dubai til Muscat via et reisebyrå ved navn Dnata, så ville flyselskapet refundere utgiftene i etterkant. To billetter med Oman Air fra Dubai til Muscat, pris kroner 4 479,30.

Ved returreisen den 2. desember ble klager fortalt at returbillettene var kansellert, da utreisen ikke var benyttet i sin helhet. Klager måtte kjøpe nye hjemreisebilletter til kroner 6 860,67 for to personer hos et reisebyrå på flyplassen. Betalingen ble gjort kontant, fordi reisebyrået var bekymret for transaksjonsforsinkelser ved betaling via kredittkort. Tiden var knapp.

Klager stiller seg undrende til at Türkish Airlines fraskriver seg ansvar ved å kalle manglende passasjer for en ekstraordinær omstendighet.

Klager krever:

NOK 4479,30 for nye billetter fra Dubai til Muscat

NOK 6860,67 for nye returbilletter fra Muscat til Oslo (OMR 155 x 2)

Totalt krav kroner 11 339,97.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

TK1752 ble forsinket tilsammen 2 timer og 8 minutter som følge av sent innkommet fly (51 minutter) og de-icing kø (1 time 17 minutter).

Klager ble booket om via Dubai.

TK762 fra Istanbul til Dubai ble 44 minutter forsinket grunnet Airport Facilities (35 minutter) og ATC-restriksjoner (9 minutter).

Hendelsene er ikke kompensasjonsberettiget da årsakene var ekstraordinære omstendigheter utenfor Türkish Airlines kontroll.

Nemnda bemerker

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Ved forsinkelse har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Flyselskapets plikt til å omrute, strekker seg utover omruting med eget selskap og samarbeidspartnere, jf kommisjonens veiledning av 15.06.2016 punkt 4.2.

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. forskrift om klagenemnd for flypassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines som ikke har svart nemnda.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning fra Oslo ble forsinket slik at han mistet sin videreforbindelse og ankom endelig bestemmelsessted, Muscat, mer enn fem timer forsinket. At det var en innsjekket passasjer som ikke hadde møtt opp ved gate og dermed forårsaket forsinkelsen fra Istanbul, anses etter nemndas flertall - leder og

forbrukerrepresentantene - ikke som en ekstraordinær omstendighet utenfor selskapets kontroll som fritar selskapet for ansvar etter forordningen.

Nemndas mindretall - bransjerepresentantene - er av en annen oppfatning:

På samme måte som under Montreal-konvensjonen bør luftfartsselskapenes forpliktelser bortfalle ved slike hendelser da ingen rimelige tiltak kan treffes for å forhindre at passasjerer ikke møter til gate og da må selvsagt bagasjen off-loades som en del av strenge sikkerhetsrutiner. Flyselskapet behøver dermed ikke betale standarderstatning, jf. forordningens innledende pt. 14.

Klager har etter dette krav på standarderstatning med 600 euro per person.

Da klager også mistet sin nye videreforbindelse i Dubai ringte han Türkish Airlines som ba ham kjøpe nye billetter fra Dubai til Muscat via et reisebyrå ved navn Dnata. Flyselskapet ville i så fall refundere utgiftene i etterkant. Klager kjøpte to billetter med Oman Air fra Dubai til Muscat, pris kroner 4 479,30.

Klager har etter flertallets syn etter dette krav på refusjon av utgiftene til nye billetter.

Ved returreisen den 2. desember ble klager fortalt at returbillettene var kansellert, da utreisen ikke var benyttet i sin helhet. Klager måtte kjøpe nye hjemreisebilletter til kroner 6 860,67 for to personer hos et reisebyrå på flyplassen. Etter nemndas syn skulle returen ikke vært kansellert. Årsaken til at utreisen ikke var benyttet i sin helhet skyldtes flyselskapet som for øvrig burde skrevet om billettene til klager etter alle uregelmessighetene på utreisen, slik at dette kunne vært unngått. Nemnda anbefaler at selskapet også dekker de nye returbillettene.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at flyselskapet betaler standarderstatning til klager 600 euro per person og i tillegg dekker klagers krav på nye flybilletter tilsammen kr 11 339,97.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Wenche Skeisvoll (SAS)