

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever standarderstatning henhold til EU-forordning 261/2004.

Dato

15.02.2022

Saksnummer

2021-01938

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans reisefølge, til sammen to personer, skulle reise med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Amman den 4. desember 2021. Flyvningen fra Oslo til Istanbul med TK1752 ble kansellert, og klager ble booket om til å reise dagen etter. Planlagt flyvning den 5. desember 2021 var som følger: Oslo til Istanbul, TK6882, avgang 14:45 ankomst 20:25. Istanbul til Amman, TK 812, avgang 21:40 ankomst 22:55. TK6882 fra Oslo ble noe forsinket, og ankom Istanbul ca. klokken 21:30. Kaptein om bord informerte om at dette skyldtes problem knyttet til bagasjehåndtering. Som følge av denne forsinkelsen rakk ikke klager sin videreforbindelse fra Istanbul. Klager ble booket om og ankom Amman den 6. desember klokken 02:45.

Klager krever standarderstatning henhold til EU-forordning 261/2004, både for kansellering av TK1752 den 4. desember 2021, samt for den lange forsinkelsen som oppstod på den nyoppsatte ruten den 5. desember 2021.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TK1752 den 4. desember 2021 ble kansellert som følge av for lavt trykk i to av dekkene. Turkish Airlines måtte skaffe nye dekk fra andre flyselskap. Da de mottok dekkene, var besetningens hviletid passert med 1 time, og de måtte kansellere avgangen. Turkish Airlines viser til fremlagt dokumentasjon. Passasjerene ble tilbudt overnatting og ble booket om til å reise neste dag.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Nemnda vil først vurdere klager sin flyvning den 4. desember 2021 (TK1752).

Turkish Airlines har anført at TK1752 ble kansellert som følge av for lavt trykk i to av dekkene på flymaskinen. Det måtte derfor skaffes nye dekk. Da de mottok dekkene var besetningens hviletid overskredet. Flyvningen ble derfor kansellert.

Teknisk feil er som regel ikke en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet fra plikten til å betale standarderstatning, jf EU-domstolens avgjørelse av 17.09.2015 Corina van der Lans - KLM (C-257/14) og EU-kommisjonens veileder av 15.06.2016 punkt 5.2. Blant unntakene er fabrikasjonsfeil.

Nemnda er av den oppfatning at en hendelse med for lavt trykk i dekkene på en flymaskin, som krever utskiftning av dekkene, ikke i seg selv utgjør en type teknisk svikt som EU-forordning 261/2004 gjør unntak for. Turkish Airlines har vedlagt en intern teknisk logg på hendelsen og utskiftningen. Nemnda kan basert på denne ikke se at det er godtgjort at det var tale om en fabrikasjonsfeil eller lignende. Hendelsen fremstår som er en del av selskapets sedvanlige aktivitetsutøvelse. At besetningen gikk ut på arbeidstid var en direkte følge av ventetiden den tekniske feilen og utbedringen medførte. Nemnda mener det ikke er godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har med dette rett på standarderstatning på 600 euro per person for kanselleringen av TK1752.

Klager har videre krevet erstatning for uregelmessigheten på den nye ombookede flyvningen den 5. desember. TK6882 fra Oslo til Istanbul ble forsinket, med den følge at klager mistet sin videreforbindelse til Amman. På den opprinnelige ombookingen skulle klager ha ankommet Amman kl. 22:55 den 5. desember 2021. Grunnet den mistede videreforbindelsen ble de ombooket, og ankom Amman kl. 02:45 den 6. desember 2021.

Klager har anført at han fikk høre at forsinkelsen på TK6882 skyldtes bagasjehåndtering. Turkish Airlines har ikke kommentert eller dokumentert årsaken til forsinkelsen. Nemnda mener med dette at Turkish Airlines ikke har godtgjort at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda har med dette kommet frem til at klager med reisefølge også har rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for uregelmessigheten den 5. desember 2021. Bestemmelsen (artikkel 7 punkt 2. bokstav c) fastslår at erstatningen reduseres med 50 % dersom flyselskapet ved flyvninger på over 3500 kilometer tilbyr passasjerene omruting og forsinkelsen ikke overstiger fire timer ved ankomst på endelig bestemmelsessted. Klager har forklart at ankomsttid var rett under fire timer senere. Nemnda bemerker at vilkårene for redusert standarderstatning er til stede. Klager og medpassasjerene har etter dette rett på 300 euro per person.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning for to personer i henhold til EU-forordning 261/2004 både for kanselleringen den 4. desember 2021 (600 euro per person) og forsinkelsen/mistet videreforbindelse den 5. desember 2021 (300 euro per person).

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)