

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinket fly og stengt flyplass som følge av militærkupp.

### Dato

18.04.2017

### Saksnummer

2016-00649

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Singapore via Istanbul den 15. juli 2016 med Türkish Airlines. Hun hadde separat billett videre med Bangkok Airways fra Singapore til Koh Samui. Ved ankomst Istanbul ble flyplassen stengt. Klager oppholdt seg på flyplassen i 30 timer uten mulighet til å kjøpe mat eller drikke da alt var stengt. Hun mistet to feriedager. Klager måtte betale kroner 4 517 for nye billetter med Bangkok Airways til Koh Samui, og kroner 5 666 i gebyr for å endre returbillettene med Türkish Airlines. Dette for å unngå forkortet ferie.

Klager mottok ingen informasjon, og hun ble ikke tilbudt ombooking eller måltider, hun stiller seg kritisk til slett kundebehandling av en businessklassepassasjer. Klager mener videre Türkish Airlines burde omdirigert flyet til annen flyplass grunnet omstendighetene.

Klager har mottatt refusjon av 50 euro for visum til Tyrkia for to personer.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre krever hun refusjon av utgifter til nye billetter og endringsgebyr, tilsammen kroner 10 183.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flight TK0054 fra Istanbul til Singapore kunne ikke gå etter oppsatt rutetabell grunnet militært kupp i Istanbul. Hendelsen var ekstraordinær og utenfor Türkish Airlines kontroll, og er derfor ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004. Da flight TK1754 tok av fra Oslo var ikke Türkish Airlines klar over at hendelsen i Istanbul ville utvikle seg til en ekstraordinær situasjon.

Türkish Airlines har refundert klagers utgifter til visum. Flyselskapet ønsker å refundere klagers utgifter til mat og drikke i ventetiden mot kvitteringer, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt gjennomgående tur- / returbilletter for strekningen Oslo-Singapore via Istanbul hos Türkish Airlines og selvstendige tur- / returbilletter for strekningen Singapore-Koh Samui hos Bangkok Airways. Flygningen fra Oslo landet i rute i Istanbul kl 22:55 15.07.2016. Den planlagte flygningen til Singapore kl 01:50 16.07.2016, ble derimot kansellert. Årsaken var at flyplassen i Istanbul ble stengt på grunn av militærkupp. Klageren og reisefølget (til sammen to personer) ble omrutet til Singapore, men ikke i tide til å rekke den planlagte flygningen til Koh Samui.

Klageren krever nå standarderstatning for seg og følget fra Türkish Airlines etter EU-forordning 261 / 2004. Hun krever også utgiftene til nye billetter for strekningen Singapore-Koh Samui og gebyret ved å utsette returen fra Singapore og hjem for ikke å få ferien amputert, dekket med til sammen 10 183 kroner.

Nemnda bemerker først at den ikke ser grunnlag for å holde Türkish Airlines ansvarlig for at flygningen fra Oslo, landet i Istanbul kl 22:55 15.07.2016 i stedet for å legge om ruten. Landingen skjedde så å si samtidig med at de første meldingene om kuppet kom.

Spørsmålet blir da om Türkish Airlines er ansvarlig etter EU-forordning 261 / 2004 for kanselleringen av flygningen fra Istanbul til Singapore.

Forordningen fastsetter felles europeiske regler for erstatning og assistanse, jf artiklene 7, 8 og 9, ved nektet ombordstigning og kansellerte eller vesentlig forsinkede flygninger, jf artiklene 4, 5 og 6. Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet (artikkel 5).

Nemnda mener at stenging av en flyplass på grunn av militærkupp slik at fly ikke får tatt av, klart nok er en ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapet for ansvar etter forordningen. Både stengningen av flyplassen og militærkuppet var helt utenfor flyselskapet Türkish Airlines kontroll.

Slik nemnda ser det har Türkish Airlines sørget for omruting av klageren og følget så langt selskapet var forpliktet etter de sammenhengende billettene - det vil si til Singapore. Billettene for strekningen Singapore-Koh Samui var selvstendige billetter med et annet flyselskap, og falt utenfor omrulingsansvaret til Türkish Airlines.

Nemnda ser heller ikke at Türkish Airlines kan være ansvarlig for at klageren valgte å utsette hjemreisen med to dager.

Siden nemnda mener at ansvar er utelukket på grunn av ekstraordinære omstendigheter, finner den det ikke nødvendig å gå inn på om forordningen i det hele tatt får anvendelse på en kansellering som skjedde utenfor EU- / EØS-området.

Nemnda ser endelig ikke grunnlag for krav mot Turkish Airlines etter luftfartsloven § 10-20 / Montreal-konvensjonen artikkel 19, og viser igjen til at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapets kontroll. Nemnda ser av samme grunn heller ikke at de tapte billettene Singapore-Koh Samui kan kreves erstattet på annet grunnlag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Linda Olsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)