

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

11.02.2013

Saksnummer

503/12F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Tabriz via Istanbul den 28. mars 2012 kl. 15:50.

Da klager ankom Gardermoen den 28. mars viste det seg at flytiden på TK1754 var endret til kl. 18:15. Flyet ble forsinket og faktisk avgang ble kl. 20:00. Dette medførte at klager mistet sin videreforbindelse som hadde avgang kl. 00:20 fra Istanbul.

Klager ble etter mye frem og tilbake innlosjert på hotell og booket om til samme fly dagen etter. Klager ble svært skuffet over å miste en hel dag av ferien sin.

Klager krever refusjon av utgifter i ventetiden, samt nye flybilletter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager ble informert om ruteendringen på TK1754 den 16. mars per e-post.

Forsinkelsen på TK1754 var utenfor Türkish Airlines kontroll. Türkish Airlines beklager hendelsen, men kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines brev.

Nemnda bemerker:

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. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines ved nemndas e-post av 3. September 2012 med frist til 15. Oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til

grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Türkish har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Ved kjøp/bestilling av en flybillett inngås avtale om transport over en bestemt strekning til en bestemt tid. Bestillingen gir begge parter plikter og rettigheter. Den reisende plikter bl.a. å betale avtalt beløp, og har som gjenytelse rett til transport på den aktuelle strekning til den avtalte tid. Flyselskapet har rett til betaling og plikt til å transportere den reisende som avtalt.

Fra tid til annen blir en avgang forsinket eller må kanselleres/innstilles. Konsekvensene av dette er regulert i forskjellige bestemmelser inntatt i lover, konvensjoner m.v., bl.a. luftfartsloven og EU-forordning 261/2004. «Innstilt flygning» er i henhold til forordningen artikkel 2 l) «en planlagt flygning som ikke gjennomføres og som det var minst én reservasjon på». En ruteendring medfører således «innstillinger» dersom det er solgt minst en billett til den planlagte flygning.

Klager hadde billetter til flygning 28. mars 2012 kl. 15.50. Som følge av en ruteendring kansellerte Türkish Airlines denne flygningen. Informasjonen om kanselleringen ble gitt mindre enn to uker før avgang. Kanselleringen gir da rett til standarderstatning på 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, jf. forordningens artikkel 5 c).

Klagerne rakk ikke sin videreforbindelse i Istanbul. Türkish Airlines plikter etter forordningen å tilby mat og forfriskninger som sår i rimelig forhold til ventetiden. De plikter også å tilby hotell dersom det er nødvendig. Klager opplyser at han ble påført utgifter til mat mv. på ca. 2000 kroner. Han har ikke tatt vare på kvitteringer. Klager har krevd utgiftene erstattet. Türkish Airlines har ikke kommentert kravet, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines erstatter klagers tap.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis en standarderstatning på 400 euro per person. Nemnda anbefaler videre at klager erstattes utgifter til mat mv. med NOK 2 000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines,

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.