

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning, dekning av nye flybilletter og dekning av forhåndsbestilte bookinger grunnet forsinkelse og nektet ombordstigning.

### Dato

08.05.2024

### Saksnummer

2023-02285

### Tjenesteytere

SAS

Singapore Airlines

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise Oslo-Bali gjennom Supersaver:

SQ2651 (operert av SAS) - Oslo-København - kl. 09:55-kl. 11:05 - 1. juli 2022

SQ351 (operert av Singapore Airlines) - København-Singapore - kl. 12:20-kl. 06:20 - 1-2. juli 2022

SQ938 (operert av Singapore Airlines) - Singapore-Bali - kl. 09:15-kl. 11:55 - 2. juli 2022

Klagers første strekning SQ2651 Oslo-København ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen SQ351 København-Singapore.

Klager ble først omrutet av SAS til denne reisen:

TK1782 (operert av Turkish Airlines) - København-Istanbul - kl. 14:55-kl. 19:05 - 2. juli 2022

TG7544 (operert av Turkish Airlines) - Istanbul-Bangkok - kl. 01:45-kl. 15:25 - 3. juli 2022

TG403 (operert av Thai Airways) - Bangkok-Singapore - kl. 08:00-kl. 11:15 - 4. juli 2022

Med denne reiseruten ville ikke klager bli omrutet til endestedet Bali.

Klager ble deretter omrutet til denne reisen av SAS:

TK1782 (operert av Turkish Airlines) - København-Istanbul - kl. 14:55-kl. 19:05 - 2. juli 2022

TG7544 (operert av Turkish Airlines) - Istanbul-Bangkok - kl. 01:45-kl. 15:25 - 3. juli 2022

TG431 (operert av Thai Airways) - Bangkok-Bali - kl. 09:35-kl. 14:55 - 4. juli 2022

Klager sjekket inn med Turkish Airlines og bagasjen ble sjekket inn hele veien til Bali. Klager fikk kun boardingkortene til Istanbul på flyplassen i København og fikk beskjed om at de ville få resten av boardingkortene på transfer center i Istanbul.

Da klager landet i Istanbul, kontaktet de Turkish Airlines. Flyselskapet nektet klager adgang til neste flyvning da de ikke kunne finne flybillettene til klager i deres systemer. Klager fikk heller ikke kontakt med Thai Airways i Istanbul. Klager kjøpte derfor nye flybilletter for å komme seg til Bali:

TK56 (operert av Turkish Airlines) - Istanbul-Jakarta - kl. 02:00-kl. 17:35 - 3. juli 2022  
QZ7524 (operert av Air Asia) - Jakarta-Bali - kl. 20:30-kl. 23:20 - 3. juli 2022

Klager skulle opprinnelig lande på Bali morgenen den 2. juli 2022. Klager landet veldig sent dagen etter og mistet dermed ca. halvannen dag av ferien og tapte penger på bookinger som måtte avlyses etter utløpt frist.

Klager krever ca. 40-45 000 NOK, men har ikke spesifisert kravene nærmere.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Turkish Airlines har i det vesentlige anført:

Turkish Airlines skulle undersøke hvorfor klager ble nektet ombordstigning. Flyselskapet henviste deretter til SAS siden flybillettene ble utstedt av SAS. Turkish Airlines viser til at hendelsen skyldtes forsinkelsen til SAS og at SAS vil være ansvarlige.

Singapore Airlines har i det vesentlige anført:

SAS er det opererende flyselskap og vil være ansvarlige etter EU-forordning 261/2004.

SAS har i det vesentlige anført:

Klager har sendt inn et eget krav til SAS og har tidligere blitt tilkjent både standarderstatning (6 727 NOK x2 + 7 169 NOK, tilsvarende 600 EUR per passasjer) og erstatning for utgifter til transport (2 103 NOK), se vedlegg.

Klager er på denne bakgrunn ikke berettiget til ytterligere standarderstatning.

Klager anfører at de ble nektet ombordstigning av Turkish Airlines i Istanbul. Bakgrunnen for dette er uklar for SAS. Bookingen vises i SAS sine systemer som bekreftet, se vedlegg. Klager ble på grunn av dette omrutet til å fly direkte til Bali samme dag med TG431, se vedlegg. SAS kan derfor ikke erstatte klagers utgifter til egen omruting.

Forhåndsbestilte utgifter, slik som hotellopphold, aktiviteter og kanselleringsavgifter m.m er ikke forutsigbare og rimelige utgifter som SAS kan stå ansvarlig for. Dette er sedvanlig praksis i nemnda, se f eks. FLYKN-2022-399.

I øvrig erstatter ikke SAS ikke-økonomiske tap.

### **Nemnda bemerker**

Spørsmålet om standarderstatning for forsinkelse av SQ2651 Oslo-København slik at klager ikke rakk videreforbindelsen SQ351 København-Singapore:

Nemnda legger til grunn at klagers første strekning SQ2651 (operert av SAS) Oslo-København ble forsinket slik at klager ikke rakk videreforbindelsen SQ351 København-Singapore. Klager ble omrutet av SAS for å komme til endestinasjon. SAS har utbetalt standarderstatning på 600 EUR per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004. Videre har SAS utbetalt enda en sum for som erstatning for utgifter til transport.

Nemnda mener SAS har oppfylt omrutingsplikten i forordningen og at de har utbetalt korrekt sum standarderstatning.

Spørsmålet om standarderstatning og dekning av utgifter til nye flybilletter for nektet ombordstigning på TG7544 Istanbul-Bangkok:

Klager ble nektet ombordstigning på flyvningen TG7544 (operert av Turkish Airlines) Istanbul-Bangkok av flyselskapet Turkish Airlines. Flyselskapet nektet klager adgang til neste flyvning da de ikke kunne finne flybillettene til klager i deres systemer.

EU-forordning 261/2004 artikkel 4 nr. 3. bestemmer at «dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal det transporterende luftfartsselskap umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med artikkel 7 og assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9».

I forordningens artikkel 2 bokstav j er «nektet ombordstigning» definert som «avvisning av passasjerer på en flyging, selv om de har møtt til innsjekking på de vilkår som er fastsatt i artikkel 3 nr. 2, unntatt når det er rimelig grunn til avvisningen, f.eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige».

Artikkel 3 nr. 2 bokstav a) gir forordningen anvendelse dersom klager har en bekreftet reservasjon og «møter til innsjekking» på det tidspunkt som er angitt skriftlig på forhånd av flyselskapet.

Nemnda legger til grunn at klager hadde en bekreftet reservasjon og møtte opp tidsnok til innsjekk. Turkish Airlines har i tilsvaret skrevet at SAS må være ansvarlige ettersom de var billettutstedere og at hendelsen skyldtes deres forsinkelse.

Turkish Airlines har ikke godtgjort at de hadde grunnlag for å nekte klager ombordstigning. Klager har med dette krav på standarderstatning på 600 EUR per passasjer, totalt 1 200 EUR, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nr. 1 bokstav c. Klager har videre krav på dekning av utgifter til nye flybilletter som følge av egen omruting.

Spørsmålet om forhåndsbestilte bookinger på Bali som ikke kunne bli benyttet:

Klager anfører at de ikke fikk brukt forhåndsbestilte bookinger ved endedestinasjon på Bali grunnet forsinkelsen.

Spørsmålet for nemnda er om klager kan kreve at SAS eller Turkish Airlines skal dekke kostnader til forhåndsbestilte bookinger som ikke kunne benyttes grunnet forsinkelsen. Klagers konkrete økonomiske tap har ikke blitt dokumentert, tross oppfordring.

Utgiftene er etter nemndas oppfatning ikke dekningsmessig med grunnlag i EU-forordning 261/2004. Et flyselskap er imidlertid ansvarlig for tap som følge av forsinkelse, inkludert kansellering, etter luftfartsloven § 10-20 / Montrealkonvensjonen artikkel 19, 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. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og det må være påregnelig.

Nemndas flertall – leder og bransjerepresentanten – mener at tapet knyttet til forhåndsbestilte bookinger ligger utenfor det som er påregnelig for flyselskapene, som kun har en avtale med klager om transport med fly tur/retur. Flertallet anbefaler at klager undersøker om tapet kan dekkes under reiseforsikring.

Mindretallet – forbrukerrepresentanten – er av den oppfatning at tap av forhåndsbetalte bookinger på Bali er å anse som et påregnelig tap som følge av kanselleringen, jf. luftl. § 10-20. Mindretallet går ikke nærmere inn på vurderingen, da klager ikke har spesifisert kravene eller fremlagt dokumentasjon, og uansett ikke får medhold av flertallet.

Spørsmålet om tapte feriedager:

Hva gjelder klagers anførsel om tap av halvannen feriedag, har nemnda kommet til følgende:

Nemnda tolker dette som et krav om ulempeerstatning, ettersom klager ikke har beskrevet eller dokumentert dette tapet ytterligere.

Nemnda har forståelse for at klager er påført ulemper i saken, men finner ikke grunnlag for et krav om erstatning for ikke-økonomisk tap i denne saken. Nemnda anser ulempen ved tapt ferie til å være favnet av hva standarderstatning er ment å dekke.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak ble deretter truffet i tråd med flertallets syn på saken.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning på 1 200 EUR til klager, samt dekker klagers utgifter til nye flybilletter som følge av egen omruting. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Helen Engebrigtsen (leder)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)