

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av utgifter til alternativ transport grunnet nektet ombordstigning.

Dato

11.10.2023

Saksnummer

2022-02554

Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise Trondheim til Tabriz 04.07.2022. Klager forteller at familiens flyvning fra Trondheim til Oslo den 04.07.2022 med SK0365/TK8223 ble påvirket av pilotstreiken og at resten av codeshare billetten med Turkish Airlines av denne årsak ble kansellert av flyselskapet. Klager forteller at de booket seg selv om til en Norwegian flyvning fra Trondheim til Oslo som kostet de 15396 NOK. Klager fikk deretter endret avreisedato til Tabriz den 09.07.2022.

Klager skulle deretter returnere fra Tabriz til Trondheim via Istanbul og Oslo den 02.08.2022 med Turkish Airlines codeshare sammen med SAS. Klager opplyser at han og familien ble nektet ombordstigning på flyplassen i Tabriz da billettene til familien ikke var bekreftet i følge flyselskapets interne noteringer. Som følge av dette var ikke familien satt opp som reisende på passasjerlisten.

Ved hjemreise fra Tabriz forteller klager at Turkish Airlines nektet de ombordstigning da ikke var på passasjerlisten til flyvningen til Istanbul, men at de kunne sende inn en klage og få pengene for flyvningen tilbake. Grunnet forholdet bestilte klager nye flybilletter til Oslo gjennom Pegasus Airlines på tilsammen 33927 NOK. Når klager ankom Oslo var det heller ikke ledige tog eller flybilletter til Trondheim for familien. Som siste alternativ leide de en leiebil til Trondheim som kostet de ytterligere 9814 NOK.

Klager forteller at Turkish Airlines avslo klagers søknad om refusjon på grunnlag av at klager var "no show" ved innsjekk for flight TK0883 fra Tebriz til Istanbul den 02.08.2022 til tross for at familien stod ved innsjekk innenfor innsjekksvinduet.

Klager anfører i det vesentligste krav om standarderstatning og refusjon av ekstra utgifter lidd som følge av den nektede ombordstigningen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført at klager ble nektet ombordstigning fra Tabriz til Istanbul fordi de kom for sent til innsjekk, og skriver forøvrig til nemnda at klager har vært i kontakt med kundeservice avdelingen og har ikke mer å tilføye saken enn det som allerede har blitt formidlet.

SAS har ikke levert tilsvaret i saken.

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. Turkish Airlines har formidlet at de ikke har mer å tilføye saken fra deres side annet enn det som har blitt formidlet av deres kundeservice avdeling.

Nemnda tar først stilling til klagers utgifter i tilknytning kanselleringen av SK0365/TK8223 ved utreise.

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjeren valget mellom full refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager ble ikke tilbudt omruting.

I EU-kommisjonens veileder (2016/C 214/04) punkt 4.2 kommer det frem at omruting og refusjon skal tilbys samtidig. Dersom flyselskapet ikke tilbyr valget mellom refusjon og omruting, men flyselskapet alene bestemmer at det skal gis refusjon, har passasjeren rett på dekning av mellomlegget med den nye billetten med et annet selskap.

Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager har etter nemndas syn derfor krav på erstatning for utgifter til nye flybilletter fra Trondheim til Oslo på 15 396 NOK. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler klager 15 396 NOK. Dersom SAS har refundert klagers opprinnelige billett kommer denne til fradrag da klager ikke skal reise gratis.

Ved kansellering har klager også krav på standarderstatning, jf. EU-forordning art 5 med 600 Euro pr passasjer, totalt 1 600 euro.

Nemnda må også ta stilling til klagers utgifter knyttet til hjemreisen.

EU-forordning 261/2004 får den anvendelse på flygninger fra en tredjestat til en EU- / EØS-stat forutsatt at det transporterende flyselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap, jf. artikkel 3 nr 1 bokstav a). Det «transporterende luftfartsselskap»

er i artikkel nr 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flyvning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer».

Det fremgår av sakens opplysninger at den nektede ombordstigningen oppstod på flyplassen i Tabriz, Iran med det ikke-europeiske flyselskapet Turkish Airlines. I henhold til artikkel 3 nr. 1 bokstav a) får ikke EU-forordningens regler anvendelse for klagers nektet ombordstigning. Klager har dermed heller ikke krav på standarderstatning etter forordningens regler.

Selv om EU-forordningen ikke gjelder, kan klager ha krav på erstatning etter andre regler. Klager mener at han er uberettiget nektet ombordstigning og har hatt utgifter til dette i form av utgifter til nye flybilletter og leiebil fra Oslo til Trondheim fordi selskapet hadde kansellert returreisen hans fordi utreisen ikke ble benyttet. Selskapet har anført at han ble nektet ombordstigning fordi klager møtte for sent til innsjekk.

Flertallet - leder og bransjerepresentantene - mener at denne delen av saken skal avvises fordi det her står ord mot ord og ingen av partene har underbygget sine anførsler med dokumentasjon som sannsynliggjør at dere oppfatning er den korrekte. Flertallet viser til transportklagenemndeforskriften, som i § 6-2 bokstav d fastsetter at nemnda kan avvise en sak når saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, viser til at klager hadde en gyldig reservasjon for reisen Tabriz-Trondheim den 02.08.22. Klager har forklart at han møtte tidsnok til flyvningen fra Tabriz, men likevel ikke fikk reise fordi flyselskapet hevdet at billettene ikke var "bekreftet". Turkish Airlines har på sin side hevdet overfor klager at han ikke møtte tidsnok til flyvningen. Flyselskapet har ikke kommentert saken ytterligere overfor nemnda eller forsøkt å dokumentere forholdene ved å f.eks. legge fram en intern logg eller bevis på at billettene faktisk var bekreftet. Mindretallet legger derfor klagers forklaring til grunn, og mener at klager ble urettmessig nektet ombordstigning på reisen. Klager har etter mindretallets oppfatning krav på erstatning for ny hjemreise i henhold til Montrealkonvensjonen art. 19.

Nemnda avviste deretter kravet i tråd med flertallets oppfatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS erstatter klagers utgifter til utreisebilletter med 15 396 NOK, eventuelt med fradrag for allerede foretatt refusjon, samt betaler standarderstatning med 600 Euro pr passasjer, totalt 1 600 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Sølvi Hagen (Ticket)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)