

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering.

Dato

13.11.2015

Saksnummer

0394/15F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Shiraz i Iran via Istanbul den 18. februar 2015. Da klager ankom Gardermoen, fikk han beskjed om at TK1752 fra Oslo til Istanbul med avgang kl. 12:15 var kansellert. Dette til tross for at avgangen stod oppført som «on time» på avgangstavlen.

Etter ni timers venting ble klager booket om til den 20. februar. Det ble ikke tilbudt mat eller drikke i ventetiden. Klager stiller seg sterkt kritisk til dårlige service fra Türkish Airlines. Det var ingen hjelp eller informasjon å få.

På et tidspunkt rundt kl. 16:00 ble en passasjer brutalt angrepet og banket opp av to ansatte i flyselskapet. Scenen var avskyelig, uakseptabel og umenneskelig, og gjorde kraftig inntrykk på et sivilisert menneske.

På returen opplevde klager at billetten ikke var bekreftet, og han fikk store problemer på flyplassen i Shiraz med å løse problemet.

Klager krever standarderstatning på 600 euro. Videre krever han refusjon av mat og drikke som står i rimelig forhold til ventetiden på Gardermoen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

TK1752 ble kansellert som følge av ekstremt dårlig vær i Istanbul. Det vises til fremlagt dokumentasjon. Hendelsen er ikke kompensasjonsberettiget i henhold til EU-forordning 261/2004 da årsaken var ekstraordinære omstendigheter utenfor Türkish Airlines kontroll.

Passasjerene klager hevder ble angrepet gikk til angrep på Türkish Airlines ansatte. Politiet ble tilkalt, og de har denne hendelsen registrert i sine filer. Türkish Airlines har valgt å ikke anmelde passasjerer for angrep.

Alle passasjerer med behov ble tilbudt hotell. Alle som henvendte seg til Türkish Airlines billettskranke ble ombooket og fikk utdelt matkuponger. Flere passasjerer ble tilbudt ombooking til andre selskap. Türkish Airlines samarbeider med blant annet KLM, Lufthansa

og Thai Airways, Air France og Emirates. Når det kom til klager var neste ledige avgang den 20. februar med Turkish Airlines.

De av passasjerene som har søkt refusjon for transport til og fra flyplassen har fått dette. Turkish Airlines kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning. Det vises for øvrig til Turkish Airlines brev.

Nemnda bemerker:

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det forelå en slik ekstraordinær omstendighet, og flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen.

Værforhold som påvirker flytrafikken ved at det ikke er mulig å lande/ta av, ved at det oppstår store forsinkelser mv. kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret.

Turkish Airlines har opplyst at kanselleringen skyldtes vanskelige værforhold i Istanbul. Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, finner ikke dette godtgjort. Flertallet viser til at det ikke er fremlagt værrapport som viser forholdene i Istanbul eller informasjon om når det var dårlig vær, hvor flyet befant seg osv. Flertallet er etter dette av den oppfatning at kanselleringen gir rett til en standarderstatning på 600 euro. Flertallet anbefaler at Turkish Airlines utbetaler erstatningen.

Nemndas mindretall, flyselskapenes representanter, mener at Turkish Airlines har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter utenfor selskapets kontroll. Mindretallet mener derfor at det ikke foreligger erstatningsbetingende ansvar i denne saken.

Klager ble omrutet til senere avgang. Han ble påført utgifter til transport fra og til flyplassen. Turkish Airlines plikter å erstatte disse utgiftene, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9 nr. 1. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter klagers utgifter. Utgiftene bør sannsynliggjøres/dokumenteres ved kopi av billett, bankutskrift eller lignende.

Klager opplyser at han oppholdt flere timer på flyplassen uten å bli tilbudt mat og drikke. Turkish Airlines plikter å tilby mat og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 5, jf. artikkel 9 nr. 1. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines erstatter dokumenterte/sannsynliggjorte utgifter til mat og forfriskninger.

Det står påstand mot påstand hva som skjedde mellom en annen passasjer og Turkish Airlines personell. Nemnda har ikke mottatt klager fra denne passasjer, og nemnda har verken grunnlag eller foranledning til å mene noe om dette.

De foreliggende opplysninger gir heller ikke nemnda grunnlag for å mene noe om returreisen. Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Türkish Airlines betaler 600 euro til klager, samt erstatter klagers sannsynliggjorte ekstraavgifter til transport fra og til flyplassen samt utgifter til mat/forfriskninger.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.