

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstraavgifter grunnet informasjon.

Dato

14.02.2020

Saksnummer

2019-01555

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Istanbul den 16. januar 2019, med hjemreise fra Istanbul til Oslo den 20. januar 2019 med Turkish Airlines

På grunn av forsinkelse med flybussen, rakk ikke klager sin flyvning fra Oslo til Istanbul med flynummer TK1754. Hun ble nødt til å kjøpe en billett til dagen etter. Før avgang henvendte klager seg til Turkish Airlines' kontor på Gardermoen. Hun fikk her bekreftet at den ansatte hun snakket med hadde fikset slik at returflyvningen fortsatt var gyldig. Dagen før returflyvning fra Istanbul til Oslo fikk klager mail fra Turkish Airlines med innsjekksinformasjon.

Da klager møtte opp på flyplassen i Istanbul den 20. januar fikk hun beskjed om hun ikke hadde noen billett. Klager viste frem mail og henviste til beskjeden hun hadde fått på Gardermoen om at alt skulle være i orden. Klager ble nektet å sende bagasje og motta boardingkort. Hun endte med å kjøpe ny flybillett til dagen etter.

Klager har i ettertid henvendt seg til Turkish Airlines flere ganger. Hun er blitt møtt med at det er hennes ansvar å lese reglementet. Hun har heller ikke fått gehør for den muntlige bekreftelsen hun fikk på Gardermoen fra Turkish Airlines' personell eller e-postene hun fikk mottok som fikk henne som kunde til å tro at hun hadde en gyldig hjemreisebillett.

Klager har fremsatt krav om 400 euro i kompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004, refusjon av ny billett den 21. januar 2019 (2047 NOK), kostnader til hotell, mat, telefon og taxi (totalt 2150 NOK) og erstattet tapt arbeidsinntekt pga. 18 timers forsinkelse (3750 NOK).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines' innsjekkskranke stenger 60 minutter før avgang. Planlagt avgangstid for TK1754 den 16. januar 2019 var kl. 17.15. Innsjekk stengte dermed kl. 16.15.

Dersom en ikke har boardingpass kan en dessverre ikke passere sikkerhetskontrollen for å komme seg til gaten.

Vedrørende returbilletten dreier det seg om sekvensielle billetter. Dersom en ikke flyr på segmentene i korrekt rekkefølge, vil segmentene bli kansellert. Alle ansatte i Turkish Airlines kjenner til denne regelen, og det er vanskelig å tro at en ansatt i Turkish Airlines har sagt at billetten hennes var OK for returflyvningen.

Nemnda bemerket

På utreisen den 16. januar 2019 møtte klager opp forsinket på flyplassen. Hun ankom innsjekkskranken kl. 16.35 mens innsjekkskranken hadde stengt kl. 16.15. Klager måtte kjøpe ny billett til neste dag. Klager har ikke reist noe krav i denne forbindelse.

Spørsmålet for nemnda er om Turkish Airlines kan bebreides for at returbilletten ble kansellert uten at hun fikk noen beskjed om dette. Klager måtte kjøpe nye flybilletter, overnatte og pådro seg andre utgifter i tillegg til at hun og kom hjem 18 timer forsinket.

Klager har blant annet fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Forordningen får anvendelse på flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU-/EØS-området dersom opererende flyselskap var et EU-/EØS-flyselskap. I denne saken oppsto hendelsen på en flygning fra en tredjestat, Tyrkia, med et ikke-EU flyselskap, Turkish Airlines. Klagers krav faller etter dette utenfor EU-forordningen fordi forsinkelsen oppsto på en flygning fra en tredjestat med et ikke-europeisk flyselskap. Klager har dermed ikke krav på standarderstatning.

Forordningen begrenser imidlertid ikke den reisendes rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12.

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur-/ returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur-/ returbillett. Det vil gi passasjerer en urimelig fordel om han eller hun bare skulle kunne benytte seg av returen i et slikt tilfelle. Det var ikke dette som var tilfelle her. Klager fikk ikke benyttet utreisen fordi hun kom for sent til flyvningen og måtte kjøpe ny billett til dagen etter. Før avgang hevder klager at hun snakket med en som het Constantin på selskapets kontor på Gardermoen, og fikk bekreftet at hennes returflyvning fortsatt var i gyldig. Nemnda finner ikke grunn til å betvile klagers forklaring, selvom selskapet hevder at alle ansatte i selskapet er klar over regelen om at dersom en ikke flyr på segmentene i korrekt rekkefølge, vil segmentene bli kansellert. Nemnda finner det tilstrekkelig sannsynliggjort at selskapets ansatte i denne

forbindelse ble klar over situasjonen og at klager ville benytte seg av den opprinnelige returen.

Nemnda har tidligere uttalt at det vil være et urimelig vilkår om manglende oppmøte på utreisen automatisk skal føre til kansellering av returreisen, men at flyselskapet etter en rimelighetssensur av vilkårene, vil ha anledning til å kreve et tillegg som svarer til en eventuell differanse mellom prisen for en enveisbillett hjem på bestillingstidspunktet og prisen for returreisen som lå innbakt i den opprinnelige tur-/ returbilletten, jf eksempelvis FLYKN-2016-560.

Turkish Airlines har imidlertid ikke vist til noe vilkår hvor det står at returen automatisk vil bli kansellert ved unnlatt utreise. Det er heller ikke påberopt at dette fremgår på selskapets hjemmeside. Klager mottok også innsjekks-e-post som bekreftet returen dagen før planlagt avgang.

Etter dette har nemnda kommet til at selskapet ikke hadde anledning til å kansellere klagers hjemreise og følgelig er erstatningsansvarlig for det tap hun led som følge av dette.

Klager har krevet refusjon av ny billett den 21. januar 2019 (2047 NOK), kostnader til hotell, mat, telefon og taxi (totalt 2150 NOK) og erstattet tapt arbeidsinntekt pga. 18 timers forsinkelse (3750 NOK).

Nemnda legger utgiftene til grunn som rimelige og tilstrekkelig dokumenterte og anbefaler at selskapet dekker det økonomiske tapet med tilsammen NOK 7 947.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines betaler til klager NOK 7 947.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)