

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen samt erstatning grunnet kansellering.

### Dato

26.06.2016

### Saksnummer

1013/15F

### Tjenesteyter

Türkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Oslo til Sarajevo via Istanbul den 18. februar 2015 kl. 12:15, med TX1752. Ved ankomst Gardermoen fikk klager vite at flyet til Istanbul var kansellert. Hun stilte seg i kø for å få endret sin reiserute, men fikk ingen hjelp.

Først sent på ettermiddagen, ca. kl. 19.00, fikk klager beskjed om at Türkish Airlines ville prøve å få bekreftet en alternativ reise via Frankfurt til Split neste dag.

Ca. kl. 22.30 fikk klager tilbakemelding om at de ikke fikk reise likevel. Klager fikk ikke tilbud om en annen reiserute.

Klager krever å få erstattet utgifter til flybillettene, kr 2.146, reiseutgifter til og fra Gardermoen, kr 240, matutgifter på flyplassen og ubenyttet hotell i Mostar, kr 388.

Det vises for øvrig til klagers epost.

### Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Kanselleringen har skjedd grunnet dårlig værforhold i Istanbul, og passasjerene har ikke rett til kompensasjon.

De som sto i køen fikk den hjelpen og ombookingen som var mulig. Passasjerene som valgte ikke å fly, har fått tilbud om refusjon av billettutgiftene. Klager har kjøpt billetten gjennom et reisebyrå. Refusjon av billetten skjer gjennom reisebyrået.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines epost.

### 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.

Türkish Airlines har opplyst at kanselleringen skyldtes værforholdene i Istanbul. Dette er ikke nærmere underbygget eller dokumentert. Det er heller ikke gitt noen forklaring på hvorfor klagers fly ble berørt av dette. Türkish Airlines har etter nemndas vurdering ikke godtgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Kanselleringen gir følgelig rett til en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines utbetaler erstatningen. Klagers utgifter til hotell og flytog inngår i standarderstatningen, jf. forordningen artikkel 12.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 9. Det ble ikke gjort i dette tilfellet, og nemnda anbefaler at Türkish Airlines erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter.

Ved forsinkelser på minst fem timer har passasjerer rett til refusjon av hele billettprisen dersom passasjerer ikke blir omrutet, jf. forordningen artikkel 6, jf. artikkel 8.

Klager har kjøpt billett gjennom Travellink, som er et reisebyrå. Refusjon av billettprisen må da skje gjennom reisebyrået. Nemnda anbefaler at klager henvender seg på nytt til reisebyrået.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en standarderstatning på 600 euro. Nemnda anbefaler videre at Türkish Airlines erstatter klagers sannsynliggjorte utgifter til måltider og forfriskninger på Gardermoen. Nemnda anbefaler at klager henvender seg til reisebyrået for refusjon av billettprisen.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*