

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning for kansellering og nektet ombordstigning.

Dato

19.01.2023

Saksnummer

2022-01451

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Turkish Airlines fra Oslo til Istanbul den 4. desember 2021 (TK1752). Flyvningen ble kansellert. Etter lang tid klarte klager å få en ombooking til et cirka kl. 12 neste dag, den 5. desember 2021. Klager gjentok flere ganger at han ønsket en bekreftelse pr. e-post. Han fikk beskjed om at de skulle sende han dette. Klager mottok imidlertid aldri noen bekreftelse. Klager ringte opp igjen og ba om bekreftelse. Etter å ha ringt nærmere 10 ganger kl. 4 på natten gav klager opp. Han bestemte seg for å møte opp tidlig på flyplassen neste dag.

Klager møtte opp på flyplassen rundt kl. 08-09 den 5. desember. Det var da allerede lang kø. Da han endelig kom frem til skranken fikk han beskjed om at det var et problem med billetten hans. Klager ble sendt videre til en annen person som hjalp med billetter. Han fikk der beskjed om at Turkish Airlines dessverre hadde overbooket flyet. Klager ble tilbudt ombooking til et fly kl. 14:45. Klager godtok motvillig dette. Klager ba om bekreftelse pr. e-post, men fikk aldri dette (kun selve billetten).

Klager har fått tilbud om en 400 EUR-sjekk for kanselleringen den 4. desember 2021. Klager godtar ikke dette, da han også har rett på kompensasjon for den nektede ombordstigningen dagen etterpå.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har tilbudt 400 EUR for kanselleringen den 4. desember 2021.

Turkish Airlines kan ikke tilby erstatning for hendelsen dagen etter. Det er ingen spor i flyselskapets systemer på at klager var booket på flyvningen han hevder å ha blitt nektet ombordstigning på. Etter kanselleringen den 4. desember 2021 ble klager booket om til TK6882. Denne flyvningen opererte uten problemer.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning 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 og 7. Klager har fått tilbud om 400 EUR i erstatning for kanselleringen den 4. desember 2021 i form av en sjekk. Nemnda bemerker at klager i henhold til forordningen kan kreve erstatningen i form av en pengeoverføring. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer sjekken i form av penger dersom klager ønsker dette.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på standarderstatning for hendelsen som oppsto den 5. desember 2021.

Dersom en passasjer blir nektet ombordstigning mot sin vilje, kan det utløse rett til standarderstatning og forpleining/assistanse, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 4. En forutsetning for at denne regelen kommer til anvendelse er at klager har en bekreftet reservasjon på den berørte flyvningen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3 nr. 2 bokstav a). Basert på fremlagt dokumentasjon fra klager og Turkish Airlines kan ikke nemnda se at klager hadde en bekreftet reservasjon på TK1752 den 5. desember. Klager har ikke fått noen bekreftelse, og nemnda kan ikke se noen bekreftet flyvning i bookinghistorien fremlagt av flyselskapet. Nemnda finner dermed ikke tilstrekkelig grunnlag for å legge til grunn at klager ble nektet ombordstigning i EU-forordningens forstand. Klager ble booket til TK6882 den 5. desember, og benyttet denne flyvningen.

Nemnda kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager mottar standarderstatning for hendelsen som oppsto den 5. desember 2021.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 400 EUR for kanselleringen av klagers flyvning den 4. desember 2021. Utover dette anbefaler ikke nemnda at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Christine Alette Benum (Widerøe)