

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Klager krever erstatning og refusjon av ekstra utgifter som følge av kansellering.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01729

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Oslo til Cebu via Istanbul den 12.03.2022 med Turkish Airlines. TK1752 fra Oslo til Istanbul ble kansellert grunnet dårlig vær, og klager måtte finne et nytt fly. I dialog med Turkish Airlines fortalte kundeservice at de ikke hadde noen ledige flyvninger de to neste dagene. Klager med familie syntes dette var for lenge å vente, så de ba heller om refusjon av billettene. Klager fant imidlertid mange andre alternative flyvninger med andre flyselskaper fra Oslo til Cebu med avgang de dagene Turkish Airlines hevdet det ikke fantes. Klager med reisefølge booket derfor en flyvning med avgang så fort som mulig.

Klager anfører i det vesentligste at siden Turkish Airlines ikke ga familien et reelt alternativ med snarest mulig omruting, krever de ekstra kostnadene dekket i henhold til EU-forordning 261/2004. Klager krever til sammen 31 785 NOK i ekstra utgifter som følge av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish airlines anfører i det vesentligste i sitt tilsvarende svar at selskapet ikke booker om passasjerene sine til selskaper som ikke er en del av IATA eller til andre lav kost flyselskaper som de ikke har avtaler med. Flyselskapet skriver at passasjerer må ta dette i betraktning når vedkommende hevder at han ikke har blitt tilbudt et reelt alternativ.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5. Kanselleringen skjedde under to uker før avreise og Turkish Airlines har ikke lagt ved dokumentasjon som sannsynliggjør at årsaken til kanselleringen var dårlig vær. Klager med reisefølge har dermed krav på standarderstatning på 1600 euro.

Det følger av fast nemndspraksis og av EU-kommisjonens tolkningsveileder til forordningen at klager kan kreve refusjon av utgifter til omruting gjort på egenhånd dersom selskapets tilbud og assistanse ikke kan regnes som tilstrekkelig etter forordningen. Klager ble fortalt at flyselskapet ikke hadde noen ledige flyvninger de to neste dagene. Etter nemndas oppfatning er omrutingstilbud som forsinker klager over to døgn eller lenger ikke et tilstrekkelig godt alternativ. Klager har rett til omruting «snarest mulig». På grunn av det manglende omrutningstilbudet fra Turkish Airlines mener nemnda at klager har krav på å få dekket merutgiftene knyttet til den nye billetten fra Oslo til Istanbul, Dersom klager har fått refusjon av utgiftene til den ubenyttede billetten fra Oslo, kommer denne til fradrag, da passasjeren ikke skal reise gratis.

Videre krever klager refusjon av ekstra utgifter knyttet til hotell og PCR-tester.

I tilfeller hvor et fly kanselleres og passasjeren bookes om til en flyavgang neste dag, har passasjeren rett på hotellovernatting dekket og transport til flyplassen dekket, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 9, jf. artikkel 5. Etter nemndas oppfatning må bestemmelsen tolkes å også gjelde for passasjerer som booker seg selv om til en ny alternativ flyvning som følge av mangel på et tilstrekkelig omrutingstilbud fra flyselskapet. Nemnda anbefaler at klager refunderes hotellutgiftene og utgiftene til transport.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til PCR-test. Kravet er dokumentert med kvitteringer. Standarderstatningen er imidlertid ment å dekke både økonomisk og ikke-økonomisk tap. Standarderstatningen overstiger utgiftene til PCR-testene (7500 NOK). Disse utgiftene må anses dekket av standarderstatningen.

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.

Bransjerepresentant Gagnes fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager gis medhold ved at Turkish Airlines utbetaler klager 1600 EURO i standarderstatning og refunderer klager 24 285 NOK i ekstra utgifter.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)