

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00111

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo (TK1752) til Dhaka via Istanbul (TK0712) den 23. november 2015 kl. 12:15.

Dagen før avreise fikk klager e-post om ruteendring med TK1752 fra Oslo, hvor det ble avreise 4 timer og 35 minutter senere enn opprinnelig. Den korresponderende flyvningen fra Istanbul var ikke endret, og gikk som planlagt 1 time og 5 minutter etter forventet landing fra TK1752.

Klager fikk endret til avreise fra Oslo til Istanbul med TK1430, som hadde avreise 4 timer og 40 minutter før opprinnelig flyvning. Dette resulterte i at klager måtte vente over 4 timer lengre på flyplassen i Istanbul, og det påløp ekstra reisetid.

Klager krever standarderstatning 300 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyvningen med TK1752 fra Oslo til Istanbul den 23. november ble kansellert den 22. november grunnet omstendigheter som følge av dårlig vær, og klagers avreise ble endret til avgang med TK1430 den 23. november kl. 07:35.

I henhold til EU-forordningen er det i denne saken tale om en kansellering som kom som en følge av omstendighet utenfor selskapets kontroll, og flyselskapet kan derfor ikke fullføre klagers krav om kompensasjon.

Turkish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004.

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 TK 1752 ble kansellert av værmessige grunner. Dette er ikke nærmere begrunnet eller dokumentert. Türkish Airlines følgelig 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. Ved flygninger på over 2 500 kilometer er standarderstatningen på 600 euro. Blir passasjeren omrutet slik at han kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mindre enn fire timer forsinket, kan erstatningen reduseres med 50%. Det er tilfelle i denne saken. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en standarderstatning på 300 euro.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en standarderstatning på 300 euro.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Olsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)