

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 og dekket utgifter grunnet forsinkelse.

### Dato

13.11.2020

### Saksnummer

2020-01036

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Sharm-el-Sheikh til Oslo via Istanbul den 1. mars 2020 med Turkish Airlines' flynummer TK699 og TK1751. Planlagt avgangstid fra Sharm-el-Sheikh var kl. 03.40, med ankomst i Istanbul kl. 07.35, og videreforbindelse til Oslo kl. 08.40 med ankomst i Oslo kl. 10.40.

Da klager ankom flyplassen i Sharm-el-Sheikh, var det kaos på flyplassen med lange køer. Klager hadde heldigvis beregnet god tid. På grunn av kaoset på flyplassen, ble imidlertid flyet fra Sharm-el-Sheikh til Istanbul (TK699) forsinket mellom 40 og 50 minutter. I tillegg tok det ytterligere 10 minutter etter landing før klager kom seg ut av flyet. De løp til gaten, men da de kom frem, var boardingene allerede ferdigstilt. De fikk ikke komme om bord til tross for at flyet fortsatt sto der i 20 minutter til.

Forsinkelsen medførte med dette at de mistet videreforbindelsen fra Istanbul til Oslo. De ble booket om til TK1753, som også ble noe forsinket (ca. 30 minutter). De ankom Oslo ca. seks timer senere enn planlagt. Klager reagerer på at de ikke fikk noen assistanse på flyplassen til å rekke videreforbindelsen. Det var i tillegg lite imøtekommende og serviceinnstilte medarbeidere i skranken på flyplassen.

Det er fremsatt krav om standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 for to personer i tillegg til dekning av ekstra parkering ved Oslo Lufthavn.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerens forespørsel er avvist, da bilparkering og transport fra flyplassen til passasjerens hjem kun er passasjerens ansvar.

Turkish Airlines har sjekket historikken til TK1753 den 1. mars. Flyet landet i Oslo kl. 15.20, noe som var i henhold til planlagt ankomsttid for denne flyvningen. Det var ingen forsinkelse.

### **Nemnda bemerker**

Overfor nemnda har Turkish Airlines kun uttalt seg om klagers nye flyvning: TK1753. Sekretariatet for Transportklagenemnda har orientert Turkish Airlines om dette og gitt selskapet mulighet til å supplere sitt tilsvarende. Det har ikke kommet inn ytterligere bemerkninger fra Turkish Airlines. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Klager har krevd standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 som følge av forsinkelsen.

EU-forordning 261/2004 får anvendelse på flyvninger innen EU-/ EØS-området, flyvninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flyvninger fra en tredjestat hvis det «transporterende luftfartsselskap for flyvningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b.

Krav etter EU-forordningen faller med dette bort, fordi forsinkelsen oppsto på en flyvning fra en tredjestat, Egypt, med et ikke-EU-flyselskap, Turkish Airlines. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold i kravet om standarderstatning for forsinkelsen.

Selv om forordningen ikke kommer til anvendelse, begrenser den ikke passasjerers rett til erstatning på annet grunnlag. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er flyselskapet ansvarlig for tap som følge av forsinkelse med mindre det godtgjør at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig.

I sitt svar til klager opplyste Turkish Airlines at forsinkelsen av TK699 skyldtes flyplassrestriksjoner. Dette er imidlertid ikke nærmere forklart eller dokumentert hverken overfor passasjerer eller nemnda. Nemnda mener Turkish Airlines med dette ikke har oppfylt sin bevisbyrde etter Montralkonvensjonen artikkel 19.

Som følge av forsinkelsen mistet klager sin videreforbindelse og kom derfor seks timer senere frem enn det som var opprinnelig reiseplan. Klager ble derfor påført utgifter til parkering som klager ellers ikke ville hatt.

Klager har fremlagt kvittering på ekstra parkering pålydende 165 NOK. Nemnda anbefaler at Turkish Airlines dekker dette.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines dekker klagers utgifter til ekstra parkering på Oslo Lufthavn på 165 NOK. For øvrig anbefales ikke at klager gis medhold.

Forbrukerrepresentant Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)