

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter, leiebil og erstatning for tapt arbeidsfortjeneste.

Dato

06.11.2018

Saksnummer

2017-03201

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter for seg selv, sin mor og sin datter med Turkish Airlines' flyvning TK714 fra Lahore (LHE) til Istanbul (IST) og videre til Oslo med TK1753 17. november 2017.

Klagers to år gamle datter hadde røde prikker i ansiktet, samt på armer, hender og føtter. Alle på flyplassen spurte hva prikkene var, og klager forklarte at hun trodde det var en blanding av myggstikk og vannkopper. Ved ombordstigning fikk klager beskjed om at en lege måtte undersøke datteren. Han bekreftet at klagers datter hadde vannkopper, men undersøkte kun datterens ansikt. Legen klarerte datteren for å reise, men flyselskapets ansatte nektet å la klager og hennes familie gå om bord.

Reisefølgets bagasje ble så lastet av flyet. Klager forhørte seg om moren kunne reise, men flyselskapet informerte om at det nå var for sent. Familien måtte bli igjen i Pakistan i ytterligere fire dager, og klager mistet fire arbeidsdager som følge av hendelsen.

18. november kontaktet klager et barnesykehus og fikk time hos spesialist. Legen kunne informere om at klagers datter hadde fått myggstikk med infeksjon, og avkreftet at datteren hadde vannkopper. Legen ga klager en bekreftelse på at familien trygt kunne reise.

Klager måtte legge ut for nye flybilletter for sin mor, og pådro seg dessuten utgifter til leiebil. Hun hadde også utgifter til fire dagers ekstra opphold i Pakistan, samt mat og bruk av internett. Siden 18. november var klager i dialog med Turkish Airlines og deres lege som skulle bestemme når familien kunne reise. Klager ble tilbudt ny reise tre dager senere, men Turkish Airlines avslo klagers krav om refusjon av hennes utlegg.

Klager anfører at flyselskapets lege traff feil avgjørelse på flyplassen, og at dette er årsaken til at klager pådro seg en rekke ekstrautgifter. Turkish Airlines har fått tilsendt alle dokumenter, men vil ikke innrømme ansvar. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt følgende krav:

Krav om refusjon av nye flybilletter til 640,10 amerikanske dollar, erstatning for tapt arbeidsfortjeneste til kroner 6 052,48 og refusjon av utlegg til leiebil til 15 000 pakistanske rupi.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Turkish Airlines har besvart klagers henvendelse til kundeservice. Flyselskapet viser til at de har rett til å avvise syke passasjerer i de tilfeller hvor det utgjør en risiko å la passasjerene reise. Turkish Airlines viser også til at passasjerer må kunne fremlegge en medisinsk rapport som ikke er eldre enn ti dager.

Nemnda bemerker

Dersom passasjerer nektes ombordstigning mot sin vilje, skal flyselskapet i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 4 umiddelbart gi dem erstatning i samsvar med forordningens artikkel 7, samt assistere dem i samsvar med artikkel 8 og 9.

I henhold til Artikkel 2 j) anses det ikke som "nektet ombordstigning" etter forordningen dersom selskapet hadde rimelig grunn til avvisningen, f. eks. av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker.

Etter nemndas syn hadde selskapet rimelig grunn til å avvise barnet som hadde røde prikker i ansiktet, på armer, hender og føtter og som etter legesjekk ble diagnostisert med vannkopper. Dette er en meget smittsom sykdom som kan lede til komplikasjoner. At det i ettertid eventuelt har vist seg å være en feil diagnose endrer ikke dette. Et flyselskap må handle der og da og plikter å ta hensyn til øvrige passasjerer.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)