

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet forsinkelse.

### Dato

15.05.2013

### Saksnummer

681/12F

### Tjenesteyter

Türkish Airlines

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Oslo til Beijing via Istanbul den 27. oktober 2012. TK1754 fra Oslo til Istanbul ble forsinket 2 ½ time, som medførte at klager mistet sin videreforbindelse og ankom bestemmelsesstedet 15 timer forsinket.

Klager fikk ingen assistanse i Istanbul, og han ble ikke informert om sine rettigheter. Klagers bagasje ble to døgn forsinket.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004.

#### Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

TK1754 ble forsinket 2 ½ time som medførte at klager mistet sin videreforbindelse. Klager ble booket om til neste ledige flight via Frankfurt.

Flyselskapene har rett til å avslå krav om kompensasjon i forbindelse med forsinkelser.

Türkish Airlines beklager hendelsen, men kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Türkish Airlines brev.

#### Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines ved nemndas e-post av 4. januar 2013 med frist til 15. februar 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til

grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klager kom frem til Beijing om lag 15 timer forsinket.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7, jf. artikkel 5, jf. EU- domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19. november 2009 (C-402/07) og i sak Nelson m.fl. av 23. oktober 2012 (C-581/10).

Türkish Airlines har ikke godtgjort at forsinkelsen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette rett til en standarderstatning på 600 euro.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet tilby måltider og forfriskninger som står i rimelig forhold til ventetiden, jf. forordningen artikkel 6 jf. artikkel 9. Türkish Airlines tilbød ikke mat eller drikke i løpet av klagers åtte-timers opphold på Istanbul Airport. Nemnda anbefaler at Türkish Airlines erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat/drikke i Istanbul. Dersom klager ikke har tatt vare på kvitteringer, anbefaler nemnda at han gis en erstatning på 20 euro.

Ved lengre forsinkelser skal flyselskapet gi alle berørte passasjerer en skriftlig melding om bestemmelsene om erstatning og assistanse i henhold til EU-forordningen, jf. forordningen artikkel 14. Passasjerene skal også få detaljerte skriftlige opplysninger om hvordan de kan komme i kontakt med det nasjonale organ som behandler slike saker. Türkish Airlines har i dette tilfellet ikke oppfylt sin informasjonsplikt.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Türkish Airlines utbetaler en erstatning på 600 euro til klager. Nemnda anbefaler videre at Türkish Airlines erstatter klagers dokumenterte utgifter til mat, eventuelt utbetaler 20 euro dersom klager ikke kan dokumentere utgiftene.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Janne Grethe Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS,

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*