

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til nye flybilletter, telefonsamtaler og mat/drikke grunnet beskjed om kansellering. Uklart om flyvning ble kansellert eller forsinket. Mulighet for omruting seks dager senere.

### Dato

19.08.2024

### Saksnummer

2024-01112

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde tur/retur billetter med Turkish Airlines for reise Oslo-Zanzibar via Istanbul. Utreise var 7.- 8. februar 2024 (TK1754 og TK0615) og planlagt retur den 21. februar 2024 (TK0616 og TK1753).

Den 20. februar 2024 fikk klager beskjed om at returflyvningen var kansellert pga force majeure. Etter lang ventetid kom klager i kontakt med kundeservice på telefon. Han fikk her beskjed om at ombooking tidligst kunne skje 6 dager senere. Klager kunne ikke vente så lenge og spurte derfor om dem kunne bli booket om via Turkish Airlines sine samarbeidspartnere i Star Alliance. Klager fikk avslag på dette med beskjed om å booke seg om selv. Klager booket derfor ny returreise med Ethiopian Airlines.

Turkish Airlines har refundert den ubenyttede returreisen, men ikke dekket alle ekstrakostnadene kaselleringen medførte. Klager har søkt om kompensasjon og fått avslag.

Klager har fremmet krav om erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter. Klagers økonomiske tap er listet opp som følgende:

\*Nye flybilletter med Ethiopian Airlines - 26013,60 NOK

\*Ikke-refunderbar taxi fra hotell til flyplassen booket den 18. februar 2024 - 367,55 NOK

\*Telefonkostnader til Turkish Airlines for å prøve å løse problemet - 879,79 NOK

\*Kostnader til mat og drikke i ventetiden på flyplassen i Addis Ababa - 547,05 NOK.

Med fratrekk for refundert sum på ubenyttede billetter (16182 NOK) er gjestående krav 11575,99 NOK.

Klager påpeker at han sjekket flystatus som viste at TK0616 fra Zanzibar til Istanbul gikk den 21. februar 2024.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Turkish Airlines anførte innledningsvis at klager hadde fått beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avgang og dermed ikke hadde krav på dekning av ekstrakostnader utover allerede refundert flybillett.

Turkish Airlines anførte senere at de hadde sett på feil sak. Klager fikk beskjed den 20. februar om at avgangen den 21. februar var kansellert. Grunnen var at flyplassen i ZNZ ikke kunne gi flyselskapet flybensin for denne flyvningen. Dette er utenfor flyselskapets kontroll og det er "Avinor" in ZNZ som fordeler flybensin på stedet.

Kanselleringen kvalifiserer dermed ikke til EU 261-kompensasjon. Kunden kan velge gratis ombooking eller refusjon av ubrukt del av reisen. Den ubrukte delen av billetten ble refundert allerede 21. februar 2024.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda finner det uklart om flyvningen rent faktisk ble kansellert, eller om den gikk med en forsinkelse. Ettersom klager fikk melding om kansellering og Turkish Airlines fastholder at dette var tilfellet, legger nemnda til grunn at flyvningen ble kansellert.

Spørsmålet om EU-forordning 261/2004 kommer til anvendelse:

Forordningen får bare anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren. I denne saken var det tale om to flyvninger med Turkish Airlines fra Zanzibar til Istanbul og Istanbul til Oslo. EU-forordning 261/2004 kommer med dette ikke til anvendelse.

Nemnda mener imidlertid at Montrealkonvensjonen kommer til anvendelse på klagers reise. I henhold til Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktføreren ansvarlig for tap som følge av forsinkelse ved lufttransport av passasjerer, med mindre han godtgjør at han selv og hans folk har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet, eller at dette ikke har vært mulig. Med tap regnes så vel økonomisk som ikke-økonomisk tap, jf. EU-domstolens dom av 6. mai 2010, Walz-Clickair (C-63/09). Tapet må være en direkte eller indirekte følge av forsinkelsen, og må være påregnelig,

I dette tilfellet kansellerte Turkish Airlines klagers flyvning dagen før avreise. Klager fikk etter nemndas mening ikke et realistisk omrutingstilbud. At klager måtte kjøpe nye og dyrere billetter for å komme seg hjem, måtte ha fremstått som en påregnelig

og nærliggende konsekvens av kanselleringen for Turkish Airlines ettersom de bare kunne tilby ny reise først 6 dager senere. Nemnda mener det samme må gjelde for ekstraplattformene til telefonsamtaler og mat/drikke. Turkish Airlines har forklart at uregelmessigheten skyldtes problemer med tilgang til drivstoff. Slik nemnda ser det har flyselskapet imidlertid ikke godtgjort hvilke rimelige forholdsregler som ble vurdert/ iverksatt for å unngå klagers tap eller at dette eventuelt ikke var mulig.

Når det gjelder flybillettene skal ikke passasjerene fly gratis. Turkish Airlines kan med dette gjøre fratrekk for allerede refundert sum på de opprinnelige flybillettene (16182 NOK). De nye flybillettene kostet 26013,60 NOK. Nemnda anbefaler med dette at Turkish Airlines utbetaler mellomlegget på 9 832 NOK til klager. Telefon- og matkostnadene anbefales dekket med henholdsvis 829,79 NOK, som følger av kvittering fremlagt av klager, og 547,05 NOK.

Når det gjelder klagers krav om dekning av forhåndsbooket ikke-refunderbar taxi fra hotell til flyplassen som ikke ble benyttet grunnet kanselleringen mener nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, at tapet ikke er påregnelig for flyselskapet når klager har kjøpt en ren flybillett. Flertallet finner ikke at det foreligger rettslig grunnlag for å pålegge flyselskapet erstatningsansvar for denne utgiften.

Mindretallet, forbrukerrepresentanten, finner at taxiutgiften er et påregnelig tap som kan kreves erstattet, jf. luftfartsloven § 10-20.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 9832 NOK for merkostnad til nye flybilletter i tillegg til ekstraplattformene til telefonsamtaler (829,79 NOK) og mat/drikke (547,05 NOK) i ventetiden på den nye flyreisen. Totalt 11209 NOK.

## **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)