

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.06.2012

Saksnummer

614/11F

Tjenesteyter

Türkish Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise fra Kairo til Oslo via Istanbul den 27. oktober 2010. I Istanbul ble endring av gate ikke annonsert over høyttalerne, klager mistet derfor sin forbindelse til Oslo, og videre til Tromsø med Norwegian.

Klager ble booket om til en avgang til København samme dag. Klager kjøpte ny billett fra København til Tromsø via Oslo, og tok inn på hotell på Gardermoen.

Bagasjen kom ikke med flyet fra Istanbul. Klager måtte gå til innkjøp av varme klær og sko i Norge. Da kofferten ble levert på døren den 30. oktober oppdaget klager at den var skadet.

Klager krever refusjon av hotellutgift på Gardermoen kroner 855, ny flybillett København-Tromsø kroner 1 550, varme klær og toalettartikler kroner 4 480, og erstatning for ødelagt koffert kroner 5 632.

Türkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

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. forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer § 5-3.

Klagen er forelagt Türkish Airlines ved nemndas brev av 5. desember 2011 med frist til 16. januar 2012 for eventuelle bemerkninger. I brevet 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 imøtegår 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.

Det er uklart for nemnda hva som skjedde i Istanbul og hva flyselskapet erkjente/påtok seg ansvaret for. Saken reiser bevissspørsmål som etter nemndas vurdering vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen. Nemnda finner av denne grunn å avvise denne del av klagen, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2. Nemnda behandler således ikke kravet om erstatning av tap som følge av den nektede ombordstigning i Istanbul.

For så vidt angår kofferten, står det påstand mot påstand om denne var skadet eller ikke. Nemnda viser til påtegning fra SAS Ground Services i Tromsø. Det foreligger ikke fotografier av kofferten eller andre opplysninger om den. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at kofferten ble beskadiget under transporten. Nemnda bemerker at det må anses som kjent at bagasje som sendes med fly blir utsatt for relativt hårdhendt behandling under transporten, og at man i rimelig utstrekning må være forberedt på at bagasjen kan få mindre riper mv. uten at det gir grunnlag for erstatning.

Vedtak:

Kravet om erstatning av utgifter som følge av nektet ombordstigning i Istanbul avvises. Transportklagenemnda finner for øvrig ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

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.