

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standardkompensasjon ved forsinkelse.

Dato

25.06.2018

Saksnummer

2017-02252

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Turkish Airlines' flyvning TK1754 fra Oslo lufthavn (OSL) til Istanbul (IST) 30. januar 2015 kl. 18.00. Hun hadde videreförbindelse med TK702 fra Istanbul til Hurghada (HRG) 31. januar 2015 kl. 00.30.

Klager ble forsinket, og har fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines skriver i sin henvendelse til Transportklagenemnda at klagers representant kontaktet flyselskapet vedrørende en annen sak i mai 2017. Flyselskapet videreformidlet kontaktinformasjon til selskapets kundeservice.

I denne saken ble en klage sendt til Turkish Airlines i Birmingham. Kundeservice etterspurte sakens detaljer, men hørte aldri noe mer fra klagers representant. Turkish Airlines viser til at Transportklagenemnda aldri mottok svar fra selskapet fra klagers representasjon, da klagers representant aldri sendte inn de etterspurte dokumentene til Turkish Airlines.

Flyselskapet viser videre til at forsinkelsen 30. januar 2015 var forårsaket av sterke vindkast mellom 40 og 50 knop. Som følge av værforholdene var det vanskelig å ta av og lande til oppsatt tid. Flyselskapet viser til fremlagte værrapporter. Turkish Airlines anfører at værforholdene utgjør en slik ekstraordinær omstendighet som fritar flyselskapene for sitt erstatningsansvar etter EU-forordning 261/2004, og at forsinkelsen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak ble truffet. Selskapet avviser på dette grunnlag klagers krav om standardkompensasjon.

Nemnda bemerker

Turkish Airlines' flyvning TK1754 fra Oslo til Istanbul 30. januar 2015 ble forsinket. Hverken klager eller flyselskapet har kommentert forsinkelsens lengde.

Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet mer enn tre timer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning. Dette gjelder imidlertid ikke dersom flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Det vises til EU-forordning 261/2004 artikkel 6 jf. artikkel 7 jf. artikkel 5 nummer 3 og EU-domstolens avgjørelser i *Sturgeon m.fl. mot Condor* (C-402/07) og *Nelson m.fl. mot Lufthansa* (C-581/10 og C-629/10).

Værforhold som påvirker flytrafikken kan være en slik ekstraordinær omstendighet som medfører at den reisende ikke har krav på erstatning. Dette må vurderes konkret. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Turkish Airlines viser i sitt tilsvarende svar til Transportklagenemnda til at det var sterke vindkast på mellom 40 og 50 knop i Istanbul denne kvelden, som gjorde det svært vanskelig å lande og ta av til oppsatt rutetid. Det vises til vedlagte værrapporter (METAR og TAF).

Nemnda mener at de ovennevnte værforhold må anses som en ekstraordinær omstendighet i forordningen forstand, og nemnda legger videre til grunn at en forsinkelse ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Forsinkelsen gir etter dette ikke rett til standarderstatning, og nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)