

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

22.05.2023

Saksnummer

2022-02145

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende kjøpte billetter gjennom Tripmonster med flyselskapene SAS og Turkish Airlines. Reisen skulle gått fra Trondheim via Oslo og Istanbul til Antalya den 18. juli 2022 og retur den 27. juli 2022.

Det ble gitt beskjed om kansellering den 17. juli 2022 av SK365 Trondheim Oslo og klager ble omrutet til 21. juli 2022 fra Trondheim via Helsinki til Antalya og med retur den 27. juli 2022. Klager ønsket ikke å reise tre dager senere enn planlagt og ba om refusjon av billettene. Hun kontaktet både SAS og Tripmonster for refusjon, men har ikke fått billetten refundert da SAS opplyser at klager må kontakte Tripmonster, men Tripmonster henviser til at de ikke kan utbetale uten at SAS ber om det.

Klager krever refundert billettene til 11 795,93 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Tripmonster har anført at de er i kontakt med Turkish Airlines for å bekrefte hvordan de skal behandle saken.

Turkish Airlines har anført at ifølge deres registreringer så sjekket klager ikke inn for TK1754 den 18. juli og derav det ble klager en no show passasjer. Flyselskapet kan ikke se at billettene i PNRen har blitt utstedt på nytt til en SAS-flyvning. Turkish Airlines kan se at klager har blitt informert om de nye flyvningene av SAS med sms eller e-post. Om klager ikke tok det nye flyet som ble tilbudt av SAS, mener Turkish Airlines at klager ikke har krav på erstatning.

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 tredje ledd. SAS har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Nemnda legger til grunn at TK8223 ble kansellert som følge av SAS-pilotstreiken. Streiken var ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand og klager har krav på standarderstatning med 600 EUR pr. person, til sammen 1 200 EUR for to personer.

Ved kansellering har passasjerene rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8.

Klagers billetter var utstedt på et Turkish Airlines-dokument med Turkish Airlines rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av SAS. Det er det «transporterende luftfartsselskap» som er ansvarlig etter EU-forordning 261/2004. I henhold til artikkel 2 bokstav b, er et "transporterende luftfartsselskap" 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 avtale med denne passasjerene". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Turkish Airlines og SAS i et såkalt "code share" samarbeid, det vil si at flyselskapene samarbeider om reiseruten og selger denne som en gjennomgående reise merket med rutenumrene til det flyselskapet som har utstedt billetten, selv om en eller flere av strekningene faktisk flys av et annet selskap.

Ettersom billetten er utstedt på et Turkish Airlines-dokument og er en code share hvor Turkish Airlines utførte første flyvning, har nemnda kommet til at Turkish Airlines må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18.

Nemnda anbefaler etter dette at Turkish Airlines utbetaler 600 EUR per person til klager, samt refunderer flybillettene fullt ut direkte til klager. Nemnda bemerker at Turkish Airlines kan søke regress fra SAS.

Forbrukerrepresentantene 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 600 EUR per person til klager, samt refunderer klagers flybilletter fullt ut direkte til klager, 11796 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)