

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgift til ny billett for hjemreise.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00228

### Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Antalya til Oslo via Istanbul den 24. januar 2016 kl.19:10.

Flyvningen fra Istanbul til Oslo ble kansellert, og klager fikk tilbud om hotellopphold frem til ny avreise til Oslo, den 27. januar. Grunnet avtaler i Norge ble klager nødt til å reise hjem tidligere, og bestilte derfor reise med Turkish Airlines den 25. januar.

Klager kansellerte i en mail den 26. januar, den re-bookede reisen med Pegasus Airlines med avgang den 27. januar fra Istanbul til Oslo.

Den tidligere flyvningen med Turkish Airlines kostet mer enn den opprinnelige billetten, samt det påløp kostnader for taxi til flyplassen.

Klager krever refusjon av ny flybillett pålydende NOK 1 485. Klager har kjøpt den opprinnelige billetten gjennom Supersvarer. Han mener derfor at Supersaver er ansvarlig for å ordne med refusjon.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Klager booket en tur-retur reise fra Oslo til Antalya med Norwegian og Pegasus med avreise den 16. januar og retur 24. januar- Bestillingen ble gjort på Supersavers hjemmeside den 15. desember 2015.

Supersaver informerer i sine reisevilkår om at de er formidlere av flybillettene, og kan ikke holdes ansvarlig for flyselskapenes tidstabellendringer. Se utdrag av reisevilkår.

Supersaver har konferert med Pegasus som opplyste om at flyvningen fra Antalya til Istanbul var 172 minutter forsinket. Klager rakk derfor ikke videre flyvning til Oslo, og ble da ombooket til avgang den 27. januar.

Supersaver kommer til å søke Pegasus om å få tilbakebetalt billetten Istanbul – Oslo. Om selskapet får tilbake penger så vil de selvsagt betale disse til klager.

Supersaver er kun en formidler av flybilletter og dermed ikke ansvarlig for flyselskapenes tidtabellsendringer.

Pegasus Airlines har i det vesentlige anført:

Flyvningen denne dagen ble forsinket grunnet operasjonelle sikkerhetsgrunner og «air traffic control», noe som medførte at flyselskapet hadde problemer med å planlegge selskapets drift gjennom dagen.

I dette tilfellet ble de rammede passasjerene tilbudt hjelp så langt det var mulig, og selskapet kan ikke tilby kompensasjon da dette tilfellet er tale om en ekstraordinær omstendighet.

I henhold til kravet er klager berettiget til å få refundert den delen av billetten som ikke ble benyttet. Klager bes kontakte selskapets kundeservicesenter.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagers returreise fra Antalya til Istanbul, PC 4149, med Pegasus Airlines ble forsinket slik at klager ikke rakk sin videreforbindelse med Pegasus Airlines, PC 717, fra Istanbul til Oslo 2. januar 2016. Klager ble omrutet til flygning med Pegasus Airlines 27. januar.

Klager måtte være i Oslo tidligere og bestilt ny billett med Turkish Airlines. Han avbestilte returbilletten med Pegasus Airlines. Den nye billetten kostet 1 485 kroner. Klager fikk videre noen utgifter til transport til ny flyplass i Istanbul. Klager krever refundert utgifter til ny flybillett.

Klager har kjøpt de opprinnelige billettene gjennom Supersaver. Supersaver er en formidler av flybilletter. De er ikke ansvarlige for avviklingen av selve flygningen og har heller ikke noe ansvar dersom flygningen blir forsinket, kansellert mv. Nemnda er følgelig av den oppfatning at Supersaver ikke er ansvarlig for de ekstrautgifter klager ble påført, og finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Supersaver.

Ved kjøp av billetter gjennom et reisebyrå/formidler går som oftest kommunikasjonen mellom passasjer og flyselskapet gjennom reisebyrået/formidleren. I den utstrekning flyselskapet aksepterer at krav rettes direkte mot dem, vil dette normalt være det

gunstigste for passasjeren da formidler/reisebyrå ofte vil kreve et behandlingsgebyr for å videreformidle kravet.

Nemnda forstår det slik at klager har vært i kontakt med Pegasus Airlines som har sagt seg villig til å refundere billetten med Pegasus Airlines fra Istanbul til Oslo. Klager har imidlertid krevet refusjon utgifter til ny billett med Turkish Airlines fra Istanbul til Oslo da denne kostet mer enn billetten med Pegasus Airlines. Selv om kanselleringen skyldtes værforholdene, og Pegasus Airlines således i utgangspunktet ikke er ansvarlig for tap som skyldtes kanselleringen, pliktet de å treffe rimelige tiltak for å unngå skaden, jf. Montrealkonvensjonen artikkel 19. Dersom de ikke godtgjør at de har truffet slike rimelige tiltak, er de ansvarlig for tapet passasjeren blir påført. Det var i dette tilfelle ledige billetter med Turkish Airlines to dager tidligere enn det tilbudte alternativ med Pegasus Airlines. Omruting med dette selskap ville begrense forsinkelsen og dermed klagers tap. Det ville sannsynligvis også vært rimeligere for Pegasus Airlines da de ellers måtte dekke utgifter til hotell og mat i to dager. Pegasus Airlines har ikke gitt noen forklaring på hvorfor man ikke tilbød omruting med Turkish Airlines. Nemnda anbefaler at Pegasus Airlines erstatter klagers utgifter til billetter med Turkish Airlines. Dersom billetten med Pegasus Airlines er refundert, kommer denne til fradrag.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Supersaver.

Nemnda anbefaler at Pegasus Airlines betaler NOK 1 485 til klager.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Linda Olsen (Norwegian)