

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av billett.

Dato

17.02.2023

Saksnummer

2022-01463

Tjenesteytere

Kiwi.com

Bangkok Airways

Bangkok Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise den 25. januar 2002 fra Phnom Penh til Kristiansand via Bangkok, Istanbul og Oslo. Flyvningene skulle gå med Bangkok Airlines fra Phnom Penh til Bangkok, med Turkish Airlines fra Bangkok via Istanbul til Oslo, og med SAS fra Oslo til Kristiansand. Reisen ble kjøpt gjennom Kiwi.com.

Klager mottok melding fra Kiwi.com den 25. januar 2022 om at transportselskapet har endret reiseruten, slik at den opprinnelige ruten ikke lenger var mulig. Klager ble anmodet om å trykke «sjekk alternativene», og der ble det informert om at flyvningen mellom Bangkok og Istanbul var kansellert. Klager ble ikke tilbudt alternativ reise.

Turkish Airlines har bekreftet at de sendte refusjon til Kiwi.com den 25. januar 2022. Ved henvendelser til Kiwi.com, mottar klager kun automatisk svar.

Klager krever standarderstatning og refusjon av billetten, da reisen ikke kunne gjennomføres.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Klager må kontakte sitt reisebyrå.

Verken Kiwi.com, SAS eller Bangkok Airways har inngitt tilsvaret 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. transportklagenemndforskriften § 5-3. SAS, Bangkok Airways og Kiwi.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda oppfatter klagers booking hos Kiwi.com som en sammenhengende reise, med samme samme PNR/reservasjonsnummer. (Phnom Penh-Bangkok (PG936), Bangkok-Istanbul (TK69) og Istanbul-Oslo (TK1751)). Slik nemnda oppfatter det var billettene skrevet ut på Turkish Airlines-dokument (prefix 235). Reisen med SAS fra Oslo til Kristiansand (SK215) var imidlertid på et annet PNR/reservasjonsnummer og var ikke sammenhengende med de førstnevnte tre flyvningene.

Basert på klagers forklaring legger nemnda til grunn at det var flyvningen mellom Bangkok og Istanbul den 25.-26. januar 2022 som ble innstilt/kansellert (Turkish Airlines flyvning TK69).

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Kansellering gir også rett på valget mellom refusjon av reisen eller omruting, jf. artikkel 8. Reisen med Bangkok Airways og Turkish Airlines mellom Phnom Penh og Oslo omfattes imidlertid ikke av EU-forordning 261/2004. 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 flyvningen er et EF-luftfartsselskap", jf artikkel 3 punkt 1 bokstav b). Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i noe krav etter EU-forordning 261/2004.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av billettene på annet juridisk grunnlag.

Nemnda mener at Turkish Airlines er ansvarlig for klagers tap på kontraktsrettslig grunnlag. Han kjøpte en billett som ikke kunne benyttes grunnet forhold på flyselskapets side, og har da krav på refusjon av billettutgiftene.

Turkish Airlines kan ikke sies å ha godtgjort at det har tatt alle forholdsregler som med rimelighet kan kreves for å unngå tapet. Selskapet er dermed ansvarlig for det tap klager led som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler etter dette at Turkish Airlines refunderer klagers ubenyttede flybilletter mellom Phnom Penh og Oslo til klager. Turkish Airlines har uttalt at klager må få refusjon gjennom reisebyrået Kiwi.com. Dersom Turkish Airlines mener de allerede har refundert til Kiwi.com, som er en formidler, anbefales Turkish Airlines å kreve beløpet tilbake fra reisebyrået i etterkant.

Når det gjelder reisen med SAS fra Oslo til Kristiansand kommer EU-forordning 261/2004 til anvendelse. Nemnda kan imidlertid ikke se noe som tyder på at denne flyvningen var innstilt/kansellert. Klager har med dette ikke rett på refusjon av denne i henhold til EU-forordning 261/2004, som forutsetter at flyvningen er innstilt eller forsinket mer enn fem timer før klager kan kreve refusjon av billettene. Passasjerer har imidlertid alltid rett på refusjon av refunderbare skatter og avgifter. Nemnda anbefaler med dette at SAS refunderer refunderbare skatter og avgifter for den ubenyttede flyvningen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers flybilletter mellom Phnom Penh og Oslo (via Bangkok og Istanbul). SAS anbefales å utbetale refunderbare skatter og avgifter på segmentet mellom Oslo og Kristiansand.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)