

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning for hver kansellering, og refusjon av billetter.

Dato

14.06.2023

Saksnummer

2022-02591

Tjenesteytere

Mytrip

Turkish Airlines

Ethiopian Airlines

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise den 23. juni 2022 fra Stavanger via London og Addis Ababa til Nairobi, med retur den 9. juli 2022. Reisen ble bestilt gjennom Mytrip, og flyvningen skulle gå med SAS og Ethiopian Airlines.

Klager mottok melding fra SAS den 22. juni om at SK4627 fra Stavanger til London var kansellert. De ble tilbudt ny reiserute den 24. juni fra Stavanger via Oslo og Istanbul til Nairobi. Klager mottok melding den 24. juni om at Turkish Airlines flight TK4028 fra Oslo til Istanbul var kansellert.

SAS har tilbudt standarderstatning på 600 EUR per person for strekningen Stavanger - Nairobi, men klager har ikke mottatt noe fra SAS.

Klager krever refusjon av ubenyttede billetter, og standarderstatning for hver av strekningene som ble kansellert, samt forsinkelsesrenter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført følgende:

Marco Polo Travel AS, Mytrip, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Mytrip.no. Mytrip opptrer kun som en formidler, og avtalen om flybillettene og flytjenestene inngås direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og ikke part i avtalen mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at deres ansvar begrenser seg til formidlingen og de eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av dem.

Den 22. juni foretar flyselskapet en endring på strekningen Stavanger til London. Det ble tilbudt alternativ reise til Oslo med avreise 24. juni. Flyselskapet har nå overtatt

kontrollen på kundens utreise, og Mytrip kan ikke se om kunden har benyttet sin utreise eller ikke, men kan se at returen står som åpen og ikke benyttet. Det vises til vedlagt dokumentasjon av bestillingen.

Mytrip ønsker å poengtere at klager aldri har vært i kontakt med Mytrip for å be om hjelp. Mytrip har på klagers vegne søkt om refusjon av billettene gjennom Ethiopian Airlines, og at de i skrivende stund ikke har mottatt svar fra flyselskapet. Dersom søknaden blir godkjent, vil Mytrip sørge for at klager får refusjon. Krav om standarderstatning etter EU- forordning 261/2004 må rettes mot flyselskapet direkte.

Turkish Airlines har anført følgende:

Billettene er utstedt av Ethiopian Airlines, og er refundert, og dette har ingen ting med Turkish Airlines å gjøre. Det vises til vedlagt dokumentasjon på refusjon. Klager må henvende seg til Ethiopian Airlines.

Ethiopian Airlines og SAS har ikke 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.

Tross oppfordring har verken Ethiopian Airlines eller SAS avgitt uttalelse til nemnda.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer 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). Dagen før avreise ble klager informert om kanselleringen av SK4627 fra Stavanger til London den 23. juni 2022. Klager har etter dette krav på standarderstatning av SAS med 600 euro per person, jf. artikkel 7 nr 1 c).

Klager ble booket om til ny avreise dagen etter den 24. juni med Turkish Airlines via Oslo og Istanbul. På avreisedagen ble klager informert om at TK4028 fra Oslo til Istanbul var kansellert.

Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning for flere uregelmessigheter på samme reise og viser i den forbindelse til avgjørelse i EU-domstolen av 12. mars 2020 i sak C-832/18. Klager har etter nemndas syn derfor krav på ytterligere standarderstatning med 600 euro per person fra opererende flyselskap Turkish Airlines.

Klager valgte å avbryte reisen, og han krever refusjon av de ubenyttede flybillettene. Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

I dette tilfellet fremgår det av de opprinnelige reisedokumentene at det er SAS som er det transporterende luftfartsselskapet, og nemnda mener derfor at SAS må refundere klagers flybilletter. SAS har i ettertid anledning til å rette et regresskrav mot Mytrip/ Ethiopian Airlines.

Nemnda anbefaler etter dette at SAS utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, og refunderer klagers flybilletter direkte til klager. Nemnda anbefaler videre at Turkish Airlines utbetaler 600 euro per person til klager.

Klager har i tillegg 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 SAS utbetaler standarderstatning til klager med 600 euro per person, og refunderer klagers flybilletter direkte til klager. Nemnda anbefaler videre at Turkish Airlines utbetaler 600 euro per person til klager. På samtlige beløp tillegges forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)