

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

### Dato

21.06.2023

### Saksnummer

2022-02902

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Travelgenio

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen to personer) hadde kjøpt reise hos Travelgenio med avreise den 8. juli 2022 fra Ålesund via København og Istanbul til Manila med flyselskapet Turkish Airlines og retur den 3. august 2022. Den 8. juli fikk klager en e-post fra SAS om at strekningen fra Ålesund til København var kansellert. Dette innebar at klager ikke kom til København for å fly til Istanbul. Klager har vært i kontakt med Turkish Airlines hvor de mener at klager ikke sjekket inn i rett tid i København til Istanbul og derfor ikke kan refundere. Det har blitt sendt informasjon til Turkish Airlines om kansellering av flyvningen fra Ålesund til København.

Klager har også vært i kontakt med Travelgenio og fått beskjed om at de ikke kan refundere da Turkish Airlines ikke vil autorisere refusjon på grunn av «no show». Klager forklarer at det ikke var mulig å rekke flyet fra København da flyet fra Ålesund ble kansellert samme dag.

Klager krever refusjon av sin tur/returbillett fra Ålesund til Manila.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travelgenio har ikke inngitt tilsvaret i saken.

SAS har anført at billettene er booket hos Travelgenio med Turkish Airlines billettnummer. SK2893 ble innstilt, men da billettene er booket med Turkish Airlines hos et reisbyrå, må tilbakebetalingen skje via reisbyrået.

Turkish Airlines har anført at klager hadde alle flyvningene fra opprinnelig avreisested til siste ankomststed på én billett, inkludert den kansellerte SAS billetten. Om klager

hadde en slik billett og klager ikke kunne komme seg på flyet fra København til Istanbul på grunn av SAS-kanselleringen, kan klager be SAS om å utbetale erstatning ettersom SAS-pilotene streiket i fjor juli og selskapet måtte kansellere mange flyvninger.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at TK8207 fra Ålesund til København 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 dersom dette ikke allerede er utbetalt.

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

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 passasjerer". 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.

Med støtte i EU-domstolens avgjørelse C-561/20 legger nemnda til grunn at SAS på grunn av pilotstreiken i selskapet kan holdes ansvarlig i denne saken.

Nemnda anbefaler derfor SAS utbetaler 600 EUR per person til klager i standarderstatning.

Når det gjelder kravet om refusjon av flybillettene, er det Turkish Airlines som er ansvarlig for dette. Selskapet kan eventuelt søke hel/delvis regress fra SAS i ettertid.

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 SAS utbetaler standarderstatning med 600 EUR pr person dersom klager ikke har fått dette, og at Turkish Airlines refunderer klagers utgifter til flybilletter med 27 734 NOK.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)
- Christine Alette Benum (Widerøe)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)