

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (23.05.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines vil ikke følge vedtak. Klager reiste ikke Oslo-Istanbul, og bestillingen derfor ble kansellert for videre reise.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpte billetter som følge av nektet ombordstigning.

Dato

28.03.2023

Saksnummer

2022-02306

Tjenesteytere

Sembo (Stena Line)

Turkish Airlines

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Tre personer skulle reise tur-retur med SAS og Türkish Airlines fra Kristiansand til Ankara den 18. – 30. juli 2022. Reisen var kjøpt gjennom Sembo.

Klager mottok melding fra SAS den 17. juli om at reisen var endret, grunnet tidligere problem. Klager var blitt booket om til ny avreise fra Kristiansand den 19. juli. Det var ingen endring på returen.

Da klager skulle sjekke inn på flyplass i Ankara for avreise kl. 04:25, fikk hun beskjed om at de ikke var i systemet, til tross for at hun fremla all reisedokumentasjon. Det var ingen hjelp å få, og klager ble bedt om å kontakte Sembo. Klager forsøkte uten hell å få kontakt med Sembo, og ettersom klager reiste med to barn, kjøpte hun nye returbilletter. Opprinnelig retur var via Istanbul og København med ankomst Kristiansand kl. 12:35. Ny reiserute ble via Istanbul og Oslo, og klager ankom Kristiansand kl. 20:35.

Klager krever refusjon av de nyinnkjøpte flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har i det vesentlige anført følgende:

Sembo er kun en formidler av reiser, og kan ikke gjøres ansvarlig for endringer utført av flyselskap. Denne saken må sendes til ansvarlig flyselskap og ikke til Sembo.

Türkish Airlines har bedt klager kontakte sitt reisebyrå.

SAS har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

Nemnda bemerker

Nemnda vil først vurdere klagers rettigheter knyttet til endringen på utreisen:

Klager skulle opprinnelig reise den 18. juli 2022 (Kristiansand-Oslo-Istanbul-Ankara), med ankomst i Ankara kl. 03:05 den 19. juli 2022. Klager har fremlagt dokumentasjon på at SAS endret utreisen til avreise fra Kristiansand den 19. juli 2022, med ankomst på endelig bestemmelsessted den 20. juli kl. 03:05.

Kansellering gir 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 artikkel 5 og 7. SAS har ikke fremmet tilsvaer i saken, og har således ikke godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler at SAS utbetaler 400 EUR per person i standarderstatning (totalt 1200 EUR).

Nemnda vil så vurdere hendelsen som oppsto på returreisen:

Klager har fremlagt dokumentasjon på at hun hadde en booking med retur fra Ankara den 30. juli 2022. Nemnda mener denne fremstår som bekreftet, og at klager måtte kunne legge til grunn at den var det.

EU-forordning 261/2004 får 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 flygningen er et EF-luftfartsselskap", jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det "transporterende luftfartsselskap" er i artikkel 2 bokstav b) definert til "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 en avtale med denne passasjeren".

Slik nemnda oppfatter det hadde klager en gjennomgående billett, og nemnda viser til at det er én bookingreferanse. Passasjeren ble nektet ombordstigning på returreisen, og når det dreier seg om en gjennomgående reise gjelder klagers rettigheter etter EU-forordning 261/2004. Klagers rettigheter etter nektet ombordstigning følger av artikkel 4. Klager har rett til standarderstatning med 400 Euro pr passasjer for nektet ombordstigning. Klager har i tillegg krevet refusjon av utgiftene til egen omruting med kr 56 421,81, og nemnda mener hun har krav på dette etter forordningen. Dersom selskapet allerede har refundert klagers opprinnelige billetter kan dette komme til fradrag.

Ettersom dette er en billett med Turkish Airlines, så er det etter nemndas mening Turkish som er ansvarlig for dette. Det er uklart for nemnda hva som er årsaken til at klager ble nektet ombordstigning på returreisen. Dersom det er grunnlag for det, kan Turkish eventuelt kreve regress fra reisebyrået.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS utbetaler 1200 Euro i standarderstatning og at Turkish Airlines betaler standarderstatning med totalt 1200 Euro, samt dekker klagers nye flybilletter pålydende 56421,81 NOK.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)