

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning og refusjon av kostnader grunnet endringer i reisen.

Dato

16.09.2020

Saksnummer

2019-03999

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Chisinau via Istanbul den 8. april 2019 med Turkish Airlines, retur den 1. mai. Klager booket reisen gjennom Tripmonster den 16. februar 2019.

Den 28. februar 2019 fikk klager en e-post vedrørende ruteendring grunnet re-lokalisering av flyplass. Endringen gjaldt klokkeslett for avreise og ankomst.

Den 2. mars 2019 booket klager en separat reise med et annet flyselskap fra Trondheim til Oslo tur/retur for å komme seg til og fra Oslo (hvor flyet til Chisinau skulle gå fra) på avreisedagen og hjemreisedagen.

Den 12. mars fikk klager en ny melding om endring på flyreisen til Chisinau. Hun fikk alternativene å booke om avreise til 4. april eller 10. april. Etter flere samtaler med kundeservice aksepterte klager omrutingen til den 4. april.

Den 22. mars booket klager togbilletter fra Trondheim til Oslo lufthavn. Dette gjorde hun fordi Tripmonster/Turkish Airlines ikke gav henne ny flyvning fra Trondheim til Oslo etter omrutingen. Togbillettene kostet 289 NOK.

Den 28. mars fikk klager en tredje melding om endringer på reisen til Kishinev. Den 29. mars fikk hun den nye billetten. Klager ble tvunget til å akseptere omrutingen grunnet mangel på informasjon fra Tripmonster og Turkish Airlines. Ny avreise var satt til 3. april.

Grunnet alle endringene og frykt for å bli sittende fast et sted med et lite barn valgte klager å ikke reise den 3. april. Hun mistet dermed også sin returreise.

Klager fikk hele tiden beskjed om at endringene skyldtes relokalisering av flyplassen. Etter fire forespørsler fikk klager kun et av sine krav oppfylt: Refusjon av ubenyttede flybilletter fra Oslo til Kishinev. Klager fikk da også en annen begrunnelse for alle endringene.

Klager krever at Tripmonster/Turkish Airlines dekker hennes tap for ubenyttede separate flybilletter, da hun kun har fått delvis refusjon av disse fra det andre flyselskapet. Klager sitter igjen med et tap på 1049 NOK. Klager krever i tillegg dekning av ubenyttede togbilletter (289 NOK) og erstatning for reiseendring.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende til Turkish Airlines og reisebyrået Tripmonster.

Turkish Airlines har ikke fremmet tilsvarende for nemnda. Til klager har Turkish Airlines forklart at re-lokalisering av den nye flyplassen ikke er forårsaket av Turkish Airlines og at billettendringene har blitt godkjent av reisebyrået. Turkish har også forklart at ruteendringen for 4. april skyldtes forhold utenfor flyselskapets kontroll, da det skyldtes grounding av Boeing 737-MAX flyene.

Tripmonster har anført følgende:

Klager booket to flybilletter tur/retur Oslo til Chisinau via Tripmonster med flyselskapet Tripmonster. Før hun gjennomførte bookingen måtte hun lese og godkjenne Tripmonster sine reisevilkår. I Tripmonster sine reisevilkår informeres det om at flyselskapet kan endre sine flytider eller innstille flyvninger, noe som ligger helt utenfor Tripmonster sin kontroll og påvirkningskraft, da Tripmonster opptre som formidlere av ulike leverandører. Det er flyselskapets regler som gjelder for endringer og eventuelle tilbakebetalinger på grunn av ruteendringer eller innstilte fly. Tripmonster må som formidler alltid kontakte flyselskapet om den reisende ikke godkjenner endringen for å se om flyselskapet kan foreta en tilbakebetaling istedetfor alternativene de har gitt den reisende. Tripmonster viser til vedlagt utdrag fra sine reisevilkår som klager har lest og godkjent.

Turkish Airlines endret flytider og dato på klagers booking. Tripmonster videreformidlet dette videre til klager. Klager bekreftet endringene og alternativet til Tripmonster.

Den 28. mars endrer Turkish Airlines enda en gang tidtabellen/datoen på klagers booking. Tripmonster formidlet de alternativer som flyselskapet gav Tripmonster. Klager bekreftet og godkjente. Nye oppdaterte billetter ble utferdiget og sendt til klager den 29. mars. Dersom klager ikke aksepterte alternativet gitt av Turkish Airlines skulle hun ikke godkjent endringen, slik at Tripmonster kunne kontaktet flyselskapet for andre alternativer om mulig eller høre om refusjonsmuligheter.

Som Tripmonster oppgir i sine reisevilkår kan de ikke holdes ansvarlig for innstilte fly eller ruteendringer, da de agerer som formidlere. Flyselskapet kan heller ikke ta ansvar for separate flybilletter kjøpt av klager. Tripmonster kan se at Turkish Airlines har kompensert klager med 214 EUR per person.

Tripmonster kan ikke holdes ansvarlig for klagers krav på full etterbetaling av billettene, da hun godkjente endringen. De ser seg heller ikke ansvarlig for å dekke klagers krav vedrørende togbilletter og separate flybilletter.

Nemnda bemerker

En ruteendring er å anse som en kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004. Det fremgår av artikkel 5 nr. 1 bokstav c i) at dersom flyselskapet opplyser om en innstilling minst to uker før planlagt avgangstid, har passasjerer ikke krav på standarderstatning. Nemnda mener derfor at klager ikke har rett på standarderstatning for ruteendringene som ble foretatt den 28. februar og den 12. mars, da det fortsatt var over 2 uker før avreise.

Når det gjelder ruteendringen/kanselleringen den 28. mars, skjedde denne få dager før avgang. Ruteendringen omfattes derfor ikke av unntakene i artikkel 5 nr.1 bokstav c nr. i - iii.

Turkish Airlines har ikke inngitt tilsvaret til nemnda, og har ikke dokumentert at den konkrete endringen/kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Nemnda mener med dette at klager har krav på standarderstatning på 400 euro per person for ruteendringen den 28. mars.

Når det gjelder krav om refusjon av billettene, har Turkish Airlines utstedt to kuponger på 214 EUR per stk. (tilsvarende billettens verdi) som klager kan løse ut. Det er frivillig etter EU-forordning 261/2004 å motta voucher. Dersom klager ikke ønsker dette, kan klager kreve å få refusjonen i form av vanlig bankoverføring jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 7 punkt 3, jf. punkt 1.

Klager har fått refundert deler av ubenyttede SAS-billetter av SAS, men det gjenstår kroner 1049. Dette er et tap som er oppstått som følge av den opprinnelige ruteendringen. Nemnda mener at Turkish Airlines må dekke disse etter luftfartsloven § 10-20/Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Klager har også krevd dekket utgifter til togbilletter. Dette er utgiftsposter som ikke dekkes direkte av EU-forordning 261/2004. Etter EU-forordningens artikkel 12 skal standarderstatning etter forordningen trekkes fra erstatning på annet grunnlag. Passasjerer har således alltid krav på å få utbetalt standarderstatningen dersom vilkårene er til stede for dette. Har passasjerer også rett til erstatning på annet grunnlag, og denne erstatning overstiger standarderstatningen, kommer standarderstatningen

til fradrag. Overstiger standarderstatningen etter EU-forordningen annen erstatning, utbetales kun standarderstatningen. Det er tilfellet i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 400 euro per person, til sammen 800 euro til klager, samt 1 049 NOK for ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Joachim Sponheim (SAS)