

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellering av flyvning og spørsmål om dobbel standardkompensasjon. Billetter kjøpt via reiseformidler. Pilotstreik.

Dato

15.09.2023

Saksnummer

2023-00306

Tjenesteytere

SAS

Turkish Airlines

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre passasjerer) kjøpte en tur/retur-reise fra Trondheim til Konya via Oslo og Istanbul. Utreisen skulle finne sted 4. juli 2022. Billettene ble kjøpt gjennom reiseformidleren Supersaver og kostet 18 863 NOK.

Klager sjekket inn 1.5 time før avreise, og fikk da beskjed om at flyet fra Trondheim til Oslo som skulle gå klokken 14:35, SK365, var kansellert på grunn av SAS sin streik. Klager hadde en videreforbindelse fra Oslo til Istanbul med flyselskapet Turkish Airlines med avreise klokka 18:15. Klager ringte Turkish Airlines og spurte om han kunne ta den neste flyvningen, og fikk til svar fra Turkish Airlines at de godkjente dette. Klager booket derfor flybilletter med Norwegian med avreise kl. 15:00 samme dag for å komme seg til Oslo, og betalte kr. 2999 NOK per billett.

Da klager landet i Oslo, og gikk til skranken til Turkish Airlines som sjekket på systemet, fikk klager beskjed fra Turkish Airlines om at alle billettene hadde blitt slettet av SAS.

Klager forteller at han ble omrutet av SAS og mottok ny reiserute per-epost fra Trondheim til Konya via Bergen og København på et SAS-dokument med utreise 7. juli 2022.

Klager forteller at de dagen etter, 5. juli, mottok melding om kansellering av flyvningen fra København til Konya, TK7785. Klager forteller at han sto flere timer i telefonkø til SAS, men at de til slutt la på telefonen. Klager forteller at de også kontaktet Turkish Airlines på samme tid og fikk beskjed om at de ikke kunne endre igjen.

Klager måtte ankomme Tyrkia senest 5. juli 2022 fordi han måtte treffe en person i Tyrkia med sykdom. Da annet alternativ ikke var å oppdrive, valgte klager og familien derfor å kjøre bil fra Trondheim til Konya i Tyrkia.

Klager har krevd refusjon for billettprisen, 18 863 NOK, fordi han ikke fikk benyttet seg av reisen. Klager forteller at alle aktørene skylder på hverandre. Klager opplyser om at han har mottatt standarderstatning for kanselleringen av SK365 og at han har fått refusjon for flybillettene som ble bestilt for strekningen fra Trondheim til Oslo.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på supersaver.no. Selskapet opptrer kun som en formidler, og avtalen trer i kraft direkte mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Supersaver sin rolle er tydelig beskrevet i selskapets reisevilkår som klager aksepterte ved kjøpet.

Kunden booket sin reise den 17. februar 2022 for tre personer fra Trondheim til Konya via Oslo og Istanbul og tilbake igjen med Turkish Airlines og SAS som utførende transportselskap.

Dessverre innstilte SAS flyvningen fra Trondheim til Oslo på grunn av pågående pilotstreik under denne perioden. Supersaver har derfor på kundens vegne kontaktet Turkish Airlines (som eier billettene) og spurt om kunden på grunn av dette er berettiget til full refusjon for reisen. Til svar fikk vi at vi ikke kunne utstede refusjon for billettene, men at kunden skulle fylle ut refusjonsskjema og sende dette separat til Turkish Airlines.

Da SAS innstilte flyvningen fra Trondheim til Oslo og kunden ikke hadde mulighet til å benytte denne flyvningen, så har Turkish Airlines automatisk avbooket kundens resterende flyvninger. Det fremgår også på kundens reisedokument at det ikke er mulig å avstå fra deler av reisen, da flyselskapet vil avbooke resterende flyvninger da. Marco Polo Travel AS, Supersaver, bestrider klagers krav på refusjon da vi som formidlere ikke har tillatelse fra Turkish Airlines til å utstede refusjon. Kunden bør henvende seg til SAS med sine krav på grunn av at problemet som oppsto skjedde på grunn av SAS-streiken.

Turkish Airlines har i det vesentlige anført:

Passasjerenes flyvning ble kansellert av SAS-streiken. Vi er ikke ansvarlige for det. Passasjerer må søke kompensasjon fra SAS.

Overfor klager har Turkish Airlines uttalt at den kansellerte flyvningen TK8223, som var planlagt utført under SK0365, ikke er en THY-flyvning. I tillegg til dette, gjorde SAS endringer i klagers billetter etter kanselleringen. Fordi billetten ble endret, ble den ikke

lenger vist i Turkish Airlines sin database og systemer da klager møtte opp i Oslo 4. juli for å bli med flyvningen TK1754 fra Oslo til Istanbul.

Turkish Airlines har videre uttalt til klager at de har lyttet til opptakene fra telefonsamtalen med Turkish Airlines sitt kundesenter og at de ikke har funnet at det ble gitt feilinformasjon fra deres side, og at det under samtalen ble gitt informasjon om at hvis klager kommer til Oslo på egenhånd, blir de ikke tatt med på videreforbindelsen. Fordi det ikke har skjedd noen uregelmessigheter fra Turkish Airlines sin side, som kansellering av fly eller endring av tidsplanen, kan de ikke gjøre noe, og oppfordrer derfor klager til å kontakte reiseforbindelsen.

SAS har anført:

SAS bestrider kravet. SAS har utbetalt standardkompensasjon via Airhelp. Ettersom billettene er med TK, er det ikke mulig at SAS refunderer billettene da TK eller reisebyrået må stå for dette, se vedlegg som viser TK-billettnummer, samt utbetalingen SAS gjorde til Airhelp vedrørende denne saken.

Nemnda bemerker

Ved kansellering har passasjerer rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8. Klager har, som følge av at han reiste til Tyrkia med bil, krevd refusjon av billettprisen.

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 billettreservasjon at flyvningene er operert av Turkish Airlines og SAS i et såkalt «codeshare» 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. Klagers billetter var utstedt på et Turkish Airlines-dokument med Turkish Airlines rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle utføres av SAS.

Når det gjelder refusjon av flybillettene, mener nemnda det er Turkish Airlines som er ansvarlig for å utbetale refusjon for dette ettersom de utstedte billettene. Nemnda mener dette gjelder selv om billettene senere har blitt overdratt til SAS på grunn av at SAS forsøkte å omrute klager etter kansellering. Selskapet kan eventuelt søke hel/delvis regress fra SAS i ettertid som EU-forordningens artikkel 13 åpner for.

Klager ble av SAS ombooket til ny reise med avgang 7. juli. Flyvningen TK7785 fra København til Konya som skulle flys av Turkish Airlines på den nye billetten ble også kansellert. Verken SAS eller Turkish Airlines har avgitt uttalelse eller kommentert årsaken til denne kanselleringen.

Nemnda mener at klager kan kreve 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 400 euro per person. Ettersom Turkish Airlines skulle utføre flyvningen som ble kansellert, mener nemnda at Turkish Airlines er ansvarlig for å utbetale standarderstatning til klager for denne kanselleringen i henhold til EU-forordningen.

For øvrig bemerkes at klager har opplyst til nemnda at han har hatt et utlegg på NOK 2240 til oversettelse av dialogen mellom klager og Turkish Airlines fra tyrkisk til norsk. Nemnda oppfatter det ikke slik at han krever dette beløpet erstattet av innklagede, og som det for øvrig uansett ikke ville vært grunnlag for å kreve dekket etter transportklagenemndforskriften § 5-6 fjerde ledd.

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 Turkish Airlines refunderer 18 863 NOK for billetten, og utbetaler totalt 1200 EUR i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)