

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om kompensasjon og dekning av utgifter grunnet kansellering.

Dato

06.10.2020

Saksnummer

2019-04162

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Mytrip

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Den 21. mars 2019 bestilte klager flybilletter fra Trondheim til Istanbul. Flyet skulle gå den 14. juni 2019. Den 6. juni fikk klager en e-post med informasjon om at flyet var kansellert. Den 7. juni fikk hun en e-post med informasjon om ny rutetid med avgang den 11. juni 2019. Klager leste ikke e-post før hun sto på flyplassen den 14. juni. Hun måtte da kjøpe nye flybilletter begge veier da returen var kansellert på grunn av ubenyttet utreise. Klager har i ettertid forsøkt å klage til både flyselskapet Turkish Airlines og reisebyrået Mytrip. Hun fikk aldri respons fra Turkish Airlines, og fant ikke kontaktinformasjon til Mytrip.

Klager har fremsatt krav om refusjon av utlegg for nye flybilletter og standarderstatning på grunn av kanselleringen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvarende svar til reisebyrået Mytrip og flyselskapene Turkish Airlines og SAS.

Mytrip har anført følgende:

Den 21. mars 2019 booket klager en tur- og returreise fra Trondheim til Istanbul på Mytrip sine hjemmesider. Mytrip kan konstatere at Turkish Airlines gjorde endringer i rutetabellene sine, noe som dessverre påvirket klagers reise.

Mytrip agerer kun som en formidler av flyselskapenes billetter og kan således aldri holdes ansvarlig for ruteendringer, forsinkelser eller kansellerte fly. Dette ansvaret ligger helt på flyselskapet. EU-forordning 261/2004 kan kun rettes direkte mot flyselskapet. Mytrip sine systemer viser at klager ble informert om endringene og alternativer den 7.

juni. Her informeres det om at klager må bekrefte billetten for å unngå problemer med innsjekk på flyplassen. Mytrip sine logger viser at klager aldri besvarte eller kontaktet Mytrip angående endringene. På grunn av dette ble ikke bookingen håndtert ytterligere.

Mytrip informerer i sine reisevilkår at samtlige reisende er ansvarlige for å kontrollere sine oppdaterte flytider hele veien frem til avreise. Klager aksepterte å ha lest og forstått vilkårene under bookingprosessen.

Mytrip beklager det som har skjedd. Utredningen viser imidlertid at det ikke har blitt begått noen feil fra Mytrip sin side. Mytrip kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

SAS har anført følgende:

Klager hadde billetter tur/retur Trondheim-Istanbul-Trondheim, kjøpt gjennom reisebyrået Mytrip. Billettene var utstedt på Turkish Airlines dokument. Strekningen Trondheim-Oslo var booket med codeshare flynummer TK8281, operert av SK345 den 14. juni 2019. Denne avgangen gikk som planlagt. Ifølge PNR-historien informerte Turkish Airlines om en endring av dato i bestillingen den 17. mai 2019. TK1752 den 14. juni 2019 Oslo-Istanbul skulle ikke operere, og klager fikk tilbud om endring til TK1752 den 13. juni. Ut fra beskjeden ser det utsom reisebyrået har forsøkt å få kontakt med klager den 17. mai på grunn av denne endringen av dato. Dette må bekreftes av Mytrip.

Som en følge av endringen ble også TK8281/SK345 den 14. juni kansellert av SAS den 17. mai. Dette ble gjort fordi TK1752 den 14. juni var borte fra bestillingen, og det ikke lengre var sammenheng i bestillingen. Turkish Airlines sendte melding til reisebyrået om dette den 6. juni.

Det er ikke uvanlig at det kommer endringer i en reiserute. Dersom en bestiller sin reise på nettet er det viktig at en følger opp sin bestilling. Man må lese ny informasjon som kommer på e-post eller SMS. Det er kanselleringen av TK1752 som er årsaken til at klager ikke fikk reise som planlagt den 14. juni. Reisen var utstedt på et Turkish Airlines dokument og det er reisebyrået i samarbeid med Turkish Airlines som skal omrute passasjerer ved en ruteendring som beskrevet over.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Turkish Airlines har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Klager fikk den 6. juni 2019 mail om ruteendring på flyvningen fra Trondheim til Oslo (TK8281) og klager fikk beskjed om at hun måtte kontakte Turkish Airlines kundeservice. Mailen ble mottatt 8 dager før avreise. Nemnda kan ikke se at klager ble omrutet i mailen.

Dagen etter, den 7. juni, mottok klager også mail fra Mytrip om at flyet den 14. juni var kansellert. Det kom også frem av e-posten at klager kunne omrutes til TK8223 den 11. juni med videreförbindelse fra Oslo til Istanbul TK1754 også den 11. juni. Videre ble det i mailen informert om at det ikke ville bli foretatt noen endringer i billetten dersom klager ikke ga tilbakemelding.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 i EU-forordning 261/2004 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Retten til standarderstatning faller bort dersom flyselskapet kan godtgjøre at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Basert på fremlagt dokumentasjon fra flyselskapet SAS legger nemnda til grunn at det var TK1752 den 14. juni 2019 som ikke opererte. SAS-flyet fra Trondheim til Oslo den 14. juni gikk som planlagt. Det følger av PNR'en at kanselleringen av TK1752 skjedde allerede så tidlig som 17. mai. Basert på sakens dokumenter legger nemnda til grunn at klager ikke fikk informasjon om kanselleringen før den 6. og den 7. juni 2019. Det er altså ikke dokumentert at klager fikk beskjed om kanselleringen/ruteendringen over 14 dager før avreise.

Flyselskapet ikke har fremlagt tilsvaer eller dokumentasjon som tilsier at ruteendringen/kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Nemnda mener på dette grunnlag at Turkish Airlines bør utbetale standarderstatning på 400 euro for ruteendringen/kanselleringen av TK1752.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8. Klager fikk mail fra Turkish Airlines den 6. juni med informasjon om at hun måtte ringe dem for å få "new flight info". Klager fikk også e-post fra Mytrip den 7. juni med tilbud om omruting, eventuelt full refusjon av billettene dersom omruting ikke passet. Klager sjekket imidlertid ikke e-post før hun sto på flyplassen den 14. juni. Nemnda mener at klager selv er å klandre for at hun ikke leste e-post og kontaktet Turkish Airlines og/eller Mytrip for omruting. Klager er også selv å klandre for at hun ikke holdt seg oppdater på flytidene sine. Nemnda mener derfor at klager har ikke rett på refusjon av de opprinnelige ubenyttede flybillettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Når det gjelder de nye flybillettene klager kjøpte på flyplassen den 14. juni, ble disse kjøpt uten at klager konfererte med Mytrip eller Turkish Airlines på forhånd. Nemnda mener derfor at klager selv er ansvarlig for å dekke kostnadene til nye flybilletter.

Saken er behandlet med èn forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Ingrid Helene Espolin Johnson (Norwegian Air Shuttle)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)