

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (08.04.2024)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines har informert om at de ikke følger vedtak, da årsak til kansellering var værforhold.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet kansellering, og kompensasjon for dårlig service knyttet til ombookingen. I tillegg kreves kompensasjon for manglende servering på den ombookede reisen.

Dato

25.02.2024

Saksnummer

2023-01362

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo
Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Kairo den 5. – 20. februar 2023. Reisen ble bestilt gjennom Gotogate, via Finn.no.

Klager mottok melding fra Turkish Airlines kl. 01:29 den 4. februar 2023 om kansellering av TK692 fra Istanbul til Kairo grunnet værforhold.

Klager ringte Gotogate flere ganger og ba om hjelp, og fikk beskjed om at de ville ringe ham opp igjen, hvilket ikke skjedde. Klager kontaktet Turkish Airlines for å få hjelp, men ble da henvist til Gotogate.

Klager mottok telefon fra SAS den 5. februar kl. 11:30, med beskjed om at klager var booket om til ny reise samme dag fra Oslo til København med SAS, og videre med Lufthansa til Kairo via München.

På opprinnelig reise hadde klager inkludert mat og drikke, noe han ikke fikk på den ombookede reisen.

Klagers bagasje ankom Kairo to dager for sent, som følge av en forsinkelse fra København til Kairo, men dette har klager sendt en separat klage på.

Klager krever standarderstatning og kompensasjon for dårlig service knyttet til ombookingen. I tillegg kreves kompensasjon for manglende servering på den ombookede reisen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Svenska Resegruppen AB, Supersavertravel, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden Supertravel.se. Selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Selskapet informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Klager bestilte en tur-returreise med Turkish Airlines 5.-20. februar 2023 fra Oslo via Istanbul til Kairo. Bestillingen ble gjort den 23. januar 2023.

Klager kontaktet Gotogate den 4. februar for å sjekke eventuelle endringer i bestillingen. Alle flyvninger var da bekreftet, men flyselskapet hadde lagt inn en bemerkning i bestillingen om at TK692 fra Istanbul til Kairo var kansellert. Det vises til vedlagt dokumentasjon. Flyselskapet ble kontaktet og de informerte om at reiseruten var oppdatert og endret. Gotogate har etter dette ingen tilgang til bestillingen.

Gotogate tar ikke ansvar for eventuelle kostnader som kan oppstå som følge av tid endringer gjort av flyselskapet, og kan ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon og standarderstatning etter EU-forordning 261/2004.

Turkish Airlines har anført følgende:

Opprinnelig billett ble utstedt av reisebyrå, og klager må rette sine krav til byrået.

Nemnda bemerker

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 blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Det følger av EU-forordning 261/2005 artikkel 5 nr.1 bokstav c) iii) at passasjeren har krav på standarderstatning med mindre de tilbys omrutning slik at de kan reise høyst en time før planlagt avgangstid og ankomme til det endelige bestemmelsessted senest to timer etter planlagt ankomsttid.

Klager måtte reise fra Oslo den 5. februar klokka 16:10. Opprinnelig avgang fra Oslo var klokka 17:45. Klager måtte dermed reise mer enn en time før planlagt

avgangstid. Turkish Airlines har ikke godtgjort at kanselleringen skyldes en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand og klager har dermed krav på standarderstatning.

Klager hadde opprinnelig ankomsttid på den kansellerte flyvningen kl. 02:25. Ankomsttiden etter omruting var kl. 02:10. Nemnda bemerker at utmålingsregelen i artikkel 7 ikke kommer til anvendelse i tilfeller der klager blir omrutet til en flyvning med ankomst tidligere enn den opprinnelige flyvningen. Nemnda mener at klager har krav på standarderstatning med 600 EUR.

Klager har også krevd erstatning for mat og drikke på reisen. Klager har ikke kvitteringer for utgiftene han har hatt. Klager opplyser at han fikk en sandwich på reisen fra München til Kairo. Nemnda har basert på opplysningene ikke grunnlag for å utmåle erstatning til klager for mat og drikke på reisen. Klager har heller påvist ikke grunnlag for krav om erstatning for dårlig service i forbindelse med ombooking.

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 utbetaler standarderstatning med 600 EUR.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Alexander Vasberg (SAS)