

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning grunnet ruteendring og refusjon av ekstraavgifter til hotell.

Dato

27.06.2023

Saksnummer

2022-03027

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde den 15. mars 2022 bestilt følgende reise med Turkish Airlines gjennom Supersaver:

TK 1752 Oslo-Istanbul 9. juni 2022 kl. 11:20-kl. 16:15

TK 621 Istanbul-Marrakech 9. juni 2022 kl. 18:40-kl. 22:00

Den 31. mai 2022, ni dager før avreise, mottar klager en mail fra Turkish Airlines om at flygningen Istanbul-Marrakech hadde blitt endret til å gå dagen etter, altså 10. juni kl. 12:00. Klager fikk ikke noe mer informasjon. Derfor måtte klager bestille et hotellopphold i Istanbul fra 9. juni 2022-10. juni 2022.

Den 2. juni 2022 sender klager inn et krav om standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro, samt et krav om refusjon av utgifter for en natt på hotell. Den 10. juni 2022 får klager svar fra Turkish Airlines om at de beklager, men at passasjerene ikke hadde krav på kompensasjon siden de ble orientert mer enn 3 dager før opprinnelig avreise. Turkish Airlines ga et tilbud om 16 000 Bonus Miles, noe klager ikke var interessert i.

Klager krever standarderstatning på 400 euro per passasjer, totalt 800 euro, samt refusjon av utgifter til et hotellopphold på 200 euro. Totalt krever klager 1000 euro refundert av Turkish Airlines.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver fraskriver seg alt ansvar og viser til at formidlere som Supersaver ikke er ansvarlige for krav knyttet til EU-forordning 261/2004. Supersaver viser til at kravene bør stilles mot Turkish Airlines som er det ansvarlige flyselskapet etter forordningen.

Turkish Airlines har svart følgende:

"I asked our customer relations department to contact passenger."

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at flygningen Istanbul-Marrakech med avreise den 9. juni 2022 ble endret til dagen etter, den 10. juni 2022. Nemnda legger også til grunn at partene ikke har oppnådd enighet i saken.

EU-forordning 261/2004 (flypassasjerforordningen) kommer til anvendelse ettersom reisen er bestilt som en gjennomgående billett, og den første flyvningen har avgang fra et medlemsland i EU/EØS (Norge), jf. art. 3 nr. 1 a. Billetten skal regnes som gjennomgående når hele reisen er utstedt på samme billett med ett felles bestillingsnummer, selv om den utstedt av et reisebyrå, jf. EU-domstolens dom C-436/21.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning med TK 621 Istanbul-Marrakech ble kansellert den 31. mai 2022, mindre enn 14 dager før avreise. Turkish Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående ruteendringen. Selskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått.

Klager har etter dette krav på standarderstatning. Korrekt utmåling er 400 euro per passasjer i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 7 nummer 1 bokstav b. Da det er to passasjerer i saken, vil klager ha krav på 800 euro standarderstatning. Ifølge klagers opplysninger har de mottatt 400 euro i standarderstatning, men krever resterende 400 euro for medpassasjerer. Klager har dermed krav på 400 euro i standarderstatning.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av utgifter til to hotellrom i ventetiden. Klager har fremlagt kvitteringer på hotell til 200 euro.

En passasjers rett til forpleining etter EU-forordning 261/2004 artikkel 9 består så lenge han venter på en omlegging av reisen, jf retningslinjene av 15.06.2016 punkt 4.3.2. Klagers rett på refusjon av forpleiningsutgifter er avgrenset til hva som var «nødvendige, passende og rimelige» ut fra ventetidens lengde. Dette følger av dom fra EU-domstolen i sak C-12/11 McDonagh avsnitt 51.

Nemnda mener at forpleiningsutgiftene til hotellet i dette tilfellet var rimelige og derfor bør dekkes av Turkish Airlines.

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 Turkish Airlines utbetaler 400 euro i standarderstatning til klager, samt refunderer utgifter til hotell på 200 euro.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)