

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om frafall av betaling for kjøpte billetter.

Dato

12.09.2023

Saksnummer

2022-03239

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

SAS

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) bestilte flybilletter hos Tripmonster fra Tromsø via Oslo og Istanbul til Kairo med avreise 5. juli 2022, opererende flyselskap SAS og Turkish Airlines. Ved betaling av reisen valgte klager å benytte Klarna. Den 4. juli får klager beskjed om at flyvningen fra Tromsø til Oslo ble kansellert og at SAS har liten mulighet til å ombooke reisefølget.

Klager krever standarderstatning og frafall av betaling for billettene, samt refusjon av ekstra utgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført at klager må kontakte sitt reisebyrå for refusjon.

SAS har anført at klager har ikke fremsatt noen krav til flyselskapet på grunn av forsinket eller kansellert fly. Billettene er utstedt med Turkish Airlines sitt billettnummer, så det kan være de som må refundere billetten til reisebyrået.

Det er ikke inngitt tilsvaret fra Tripmonster til nemnda.

Nemnda bemerker

Klager har valgt betalingsløsning gjennom Klarna og krever fritak for betalingsplikt for flybillettene. Nemnda bemerker innledningsvis at nemnda ikke har mandat til å fatte noen anbefaling rettet mot selskapet Klarna, jf. transportklagenemndforskriften § 1-3.

Nemnda legger til grunn at SK4417 fra Tromsø til Oslo ble kansellert som følge av SAS-pilotstreiken. Streiken var ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand

og klager har krav på standarderstatning med 600 EUR pr. person, til sammen 1 800 EUR for tre personer dersom dette ikke allerede er utbetalt.

Ved kansellering har passasjeren rett til å velge mellom full refusjon av billettprisen eller omruting, jf. EU-forordning 261/2004, artikkel 8.

Klagers billetter var utstedt på et Turkish Airlines-dokument med Turkish Airlines rutenummer på flyvningene. Flyvningen som ble kansellert skulle opereres av SAS. 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 passasjeren". Det fremkommer av klagers billett at flygningene er operert av Turkish Airlines og SAS i et såkalt "code share" 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.

Med støtte i EU-domstolens avgjørelse C-561/20 legger nemnda til grunn at SAS på grunn av pilotstreiken i selskapet kan holdes ansvarlig i denne saken. Nemnda anbefaler derfor at SAS utbetaler 600 EUR per person til klager i standarderstatning.

Når det gjelder kostnaden til flybillettene, er det Turkish Airlines som er ansvarlig for dette. Selskapet kan eventuelt søke hel/delvis regress fra SAS i ettertid.

Når det gjelder klagers krav på utgifter til mat, hotell og ferjeutgifter er disse utgiftene ikke dokumentert eller forklart nærmere, og nemnda har derfor ikke grunnlag for anbefale at klager gis medhold i disse kravene.

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 SAS utbetaler standarderstatning med 600 EUR pr person dersom klager ikke har fått dette, og at Turkish Airlines refunderer kostnaden til flybillettene.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Vilde Lunde (Norwegian Air Shuttle)
Christine Alette Benum (Widerøe)