

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

### Dato

16.02.2021

### Saksnummer

2020-01646

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

Mytrip

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Trondheim (med SK345) via Oslo (med SK3411 som opereres av Turkish Airlines) til Istanbul den 14. juni 2019. Retur den 30. juni. Reisen ble kansellert begge veier. Klager kjøpte seg ny billett fra Trondheim til Istanbul med avreise 14. juni. Det ble også kjøpt ny billett for hjemreisen den 30. juni.

Klager krever totalt kr. 10 952 for nye billetter. Klager har fått utbetalt kr. 6073 for sin opprinnelige billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har anført:

Klagers reservasjon med SAS med avgang den 14. juni 2019 fra Trondheim til Istanbul og retur den 30. juni 2019, ble berørt av flere tidtabellsendringer.

SAS tok den 17. mai over bookingen og gjorde endringer i tidtabellen, noe som berørte klagers reise. SAS hadde ikke lagt inn nye alternativer for å erstatte klagers flyreise, kun en del av flyvningene ble erstattet. Klager har selv holdt seg oppdatert angående ny reiserute, men har ikke kontaktet Mytrip eller SAS for å få klarhet i gjeldende endringer og har istedenfor kjøpt seg ny billett. Mytrip vil ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nye flybilletter. SAS har ikke erstattet samtlige flyvningen i bestillingen for å sikre at klagers flytur var komplett.

Mytrip har ikke kontaktet klager når det gjelder tidtabellsendringer og har besluttet å refundere av goodwill den opprinnelige flybilletten som er booket på Mytrip sin hjemmeside med NOK 6073.

Turkish Airlines har anført:

Da billetten og flyvninger tilhører et annet flyselskap og Turkish Airlines ber om at dette blir behandlet av det gjeldende selskap.

SAS har anført:

Klager har kjøpt sin billett hos reisebyrået Mytrip. Flyvningen SK345 den 14. juni 2019 og SK386 den 30. juni 2019 gikk som planlagt.

Turkish Airlines TK1752 (codeshare SK3411) ble innstilt og det ble sendt informasjon til reisebyrået 17. mai. Returen SK3212 (operert av Turkish Airlines) ble kort tid etterpå også innstilt og SK386 blir også i UN, fordi sammenhengen i reiseruten forsvinner.

Klagers krav er å få refundert de nye bestillinger som ble gjort. Disse er ifølge SAS sitt system brukt og det er ingen SAS-flyvninger som har hatt endring i disse reservasjonene. Klager har etter bookings historie å tyde, blitt informert om endringen mer enn 14 dager før avreise. Da faller retten til å søke EU erstatning for innstilt flyvning bort. Det er det flyselskapet som opererer strekningen som er ansvarlig for å motta dette kravet.

SAS kan ikke imøtekomme klagers øvrige krav om refusjon av nye brukte billetter og mener reisebyrået må ta stilling til kravet i sin helhet.

### **Nemnda bemerker**

Klagers opprinnelige flyvninger var:

14. juni 2019 Trondheim- Oslo SK345 (operert av SAS)

14. juni 2019 Oslo - Istanbul SK3411 (operert av Turkish Airlines)

30. juni 2019 Istanbul - Oslo SK3412 (operert av Turkish Airlines)

30. juni 2019 Oslo - Trondheim SK386 (operert av SAS)

Nemnda legger til grunn at det ble foretatt ruteendringer på klagers reiser. En ruteendring er en kansellering i forordningens forstand. Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid.

Nemnda mener at klager i dette tilfellet fikk informasjon om ruteendringene den 17. mai. Dette er mer enn to uker før avreise, og han har derfor ikke krav på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene også valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår jf. EU-forordningen artikkel 8.

Det kommer frem i den vedlagte PNR-historikken at MyTrip sendte klager beskjed om ruteendringen. Klager fikk også informasjon om at han hadde blitt omrutet, og beskjed om å kontakte MyTrip dersom de nye flyvningene ikke passet for han. Klager tok ikke kontakt med MyTrip innen fristen på fem dager. Etter nemndas syn aksepterte klager omrutingen.

Da klager møtte opp på flyplassen ved avreise var ikke billetten hans gyldig. Nemnda legger til grunn at dette skyldes at MyTrip ikke skrev om klagers billetter, slik at klager ikke hadde en gyldig billett da han møtte opp på flyplassen på utreisedagen. Klager ble derfor nødt til å kjøpe nye billetter både på utreisen og hjemreisen.

Nemnda mener at MyTrip er ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

Vilkårene for erstatning er:

- Ansvarsgrunnlag
- Økonomisk tap
- Adekvat årsakssammenheng.

Ved å unnlate å skrive om klagers billetter har MyTrip opptrådt uaktsomt.

Som følge av at MyTrip ikke skrev om billettene måtte klager kjøpe nye billetter. Klagers økonomiske tap er på 4879 kroner, som tilsvarer prisen på de nye billettene, 10 952 kroner, fratrullet beløpet på 6073 kroner som MyTrip allerede har utbetalt.

Det foreligger adekvat årsakssammenheng mellom klagers økonomiske tap og MyTrips unnlattelse av å skrive om klagers billetter.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klager, selv etter å ha blitt purret på, ikke har fremlagt dokumentasjon på kostnadene for reisen fra Istanbul til København. Nemnda har derfor ikke tatt denne kostnaden i betraktning når klagers økonomiske tap er vurdert.

Nemnda anbefaler at MyTrip utbetaler 4879 kroner til klager.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler MyTrip utbetaler 4879 kroner til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)  
Gustav Norman (Forbrukerrådet)