

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og refusjon av ubenyttede billetter Trondheim-Oslo, samt utgifter til togbilletter

Dato

23.08.2023

Saksnummer

2023-00086

Tjenesteytere

Turkish Airlines

SAS

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise den 18. juli 2022 fra Trondheim via Oslo og Istanbul til Dalman. Reisen ble bestilt gjennom Ticket, og flyvningene var med SAS og Turkish Airlines.

Klagers flyvning fra Trondheim til Oslo skulle flys av SAS. Det var pilotstreik i SAS, men klager fikk ikke direkte beskjed om kansellering, da meklingen pågikk. Klager fant melding på SAS sine sider om at dersom streiken fortsatte, ble klagers flyvning kansellert. Klager kontaktet Ticket lørdag før avreise og forsøkte å bli booket om slik at de kunne rekke fly fra Oslo. Dette var ikke mulig, da alt var fullt. Billettene ble i stedet endret slik at de kunne starte reisen fra Oslo. Klager fikk beskjed selv om å finne alternativ reise fra Trondheim, og at de de kunne søke refusjon i etterkant.

Klager kjøpte togbilletter fra Trondheim til Oslo.

Klager krever standarderstatning, og refusjon av ubenyttede billetter Trondheim-Oslo, samt utgifter til togbilletter, 3322 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Turkish Airlines viser til at kansellering skyldtes streik i SAS, og ber klager henvende seg dit for kompensasjon.

Ticket har anført følgende:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen.

Kunde har bestilt reise til Dalaman via vår hjemmeside www.ticket.no, avreise 18/7.

Turen går mellom Trondheim-Oslo-Istanbul-Dalaman. På grunn av SAS-streiken er flyet mellom Trondheim og Oslo kansellert. For å bruke billetten tar kunden toget til Oslo og flyr mellom Oslo-Istanbul-Dalaman.

For at kunden kunne dra nytte av turen og ikke være et no-show måtte Ticket skrive om billetten så den startet i Oslo i stedet for Trondheim. Dersom du ikke reiser på første etappe, vil hele reisen bli kansellert.

Ticket har søkt om refusjon via BSP og venter på svar fra flyselskapet.

Erstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 om flypassasjerers rettigheter gjelder kun for flyselskaper og ikke reisebyråer.

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har SAS svart at billetten er kjøpt gjennom annet flyselskap, så vennligst kontakt de for eventuell tilbakebetaling.

Nemnda bemerker

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. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf. EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Nemnda legger til grunn at TK8281 ble kansellert som følge av SAS-pilotstreiken. Streiken var ikke en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand og klager har krav på standarderstatning. Reisen mellom Trondheim-Dalaman (via Oslo) var en sammenhengende reise på én booking. Nemnda mener erstatningsbeløpet da skal fastsettes til 400 EUR per person, jf. forordningens artikkel 7 punkt 1. bokstav c, totalt 1 600 EUR.

Ved kansellering har passasjerer 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 passasjerer". 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.

Ettersom billetten er utstedt på et Turkish Airlines-dokument og er en code share hvor Turkish Airlines utførte første flyvning, har nemnda kommet til at Turkish Airlines må være ansvarlig overfor klager, jf. EU-dom C-502/18. Nemnda bemerker at Turkish Airlines kan søke regress fra SAS.

Nemnda anbefaler etter dette at Turkish Airlines utbetaler 400 EUR per person til klager, samt refunderer klagers omrutningsutgifter til togbilletter fra Trondheim til Oslo, 3322 NOK. Nemnda bemerker at klager ikke i tillegg kan kreve refusjon av den opprinnelige billetten mellom Trondheim og Oslo da klager ikke skal reise gratis.

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 400 EUR pr. person og erstatter klagers utgifter togbilletter fra Trondheim til Oslo, 3322 NOK.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Lydia Johansson (SAS)