

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering
pga. Covid-19. Billetter kjøpt gjennom reisebyrå.

Dato

10.11.2020

Saksnummer

2020-01549

Tjenesteytere

Mytrip

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med TK 1754 fra Oslo til Istanbul den 21. mai 2020. Fra Istanbul skulle klager reise videre til Colombo med TK 730. Klager skulle reise tilbake til Oslo via Istanbul med TK 731 OG TK 1751 den 05. juni 2020. Reisen var bestilt gjennom Mytrip. Klager var tilfeldigvis inne på nettsiden til Turkish Airlines og oppdaget da at hans flyvning var kansellert. Den 19. april 2020 tok klager derfor kontakt med Mytrip og ba om at reisen skulle avbestilles. Klager sendte gjentatte forespørsler til reisebyrået, uten å få noe svar. Klager har i sine henvendelser også påpekt at han har betalt for avbestillingsforsikring. Den 28. april mottok klager info fra Turkish Airlines om at reisen hans var kansellert som følge av utbruddet av corona-virus. Klager forsøkte deretter å kontakte Turkish Airlines, men fikk heller ikke noe svar fra dem.

Klager krever refusjon av flybillettene pålydende NOK 6 112.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines anfører følgende:

Klager kjøpte billetten gjennom reisebyrået Mytrip og må derfor kontakte Mytrip for å be om refusjon.

Mytrip anfører følgende:

Mytrip er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene til Mytrip. Mytrip er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester (Mytrips egne tjenester) som kunden kjøper hos Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på Mytrips nettsider og i Mytrips reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene. Mytrip viser for øvrig til vedlagte reisevilkår.

Mytrip gjør oppmerksom på at Mytrip:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som Mytrip har fått fra det aktuelle flyselskapet

Mytrip viser til at klager skulle reise med Turkish Airlines den 21. mai 2020 fra Oslo til Colombo med retur den 5. juni 2020. Flyvningen ble kansellert som følge av den ekstraordinære situasjonen med Covid-19.

Mytrip har den 3. juni 2020, på vegne av klager, søkt om full refusjon av billetten fra Turkish Airlines. Som formidlere kan ikke Mytrip garantere at flyselskapet godkjenner refusjonen eller at det fulle beløpet vil bli refundert. Mytrip avviser klagers krav på full refusjon.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Turkish Airlines i tråd med Mytrips reisevilkår, og Mytrip har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet per i dag. Mytrip gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen. Dersom Mytrip får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden.

Mytrip gjør i tillegg oppmerksom på at Turkish Airlines' beslutninger ligger helt utenfor Mytrips kontroll, og Mytrip ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må gi refusjon til kundene i situasjoner der reisebyrået ikke har noen økonomiske midler for å dekke kostnadene. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 17. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette

tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager så lenge de ikke har fått pengene fra flyselskapet

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Turkish Airlines må refundere klagers billettutgifter.

Saken er behandlet med en forbrukerrepresentant i medhold av transportklagenemndforskriften §5-5(5).

Vedtak

Transportklagenemnda – Fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billettutgifter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)