

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av fullstendig dobbeltbelastet beløp.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2019-04281

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde planlagt å reise fra Oslo til Tasjkent den 10. oktober 2019. Grunnet en trafikkulykke på E6 rakk de ikke flyet, og ble registrert som «no show».

Klager med reisefølge ble ombooket til dagen etter, mot et no show-gebyr og ombookingsgebyr, til sammen 1206 USD. Turkish Airlines hadde imidlertid et teknisk problem med betalingen, noe som medførte at klager ble trukket to ganger. Turkish Airlines erkjente feilen, og returnerte 1206 USD neste dag. Ettersom banken opererer med forskjellige vekslingskurser for kjøp og salg av USD ble den feilaktige dobbeltbelastningen 11295,10 NOK, mens tilbakeførselen ble kun 10700,91 NOK.

Klager mener det er urimelig at han skal lide for feil hos Turkish Airlines. Klager har derfor bedt Turkish Airlines om refusjon av 595 NOK (ca. 68 USD) etter bankens kjøpekurs. Turkish Airlines svarte imidlertid at de har gjort det korrekt ved å tilbakeføre 1206 USD, og legger skylden på banken. Dette mener klager er feil.

Klager krever at Turkish Airlines refunderer beløpet. Flyselskapet sitt tilsvarende svar til nemnda har ifølge klager ikke noe å gjøre med denne klagen.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Grunnet Boeing 737 MAX-krisen som startet i mars 2019, er det mange flyselskaper som måtte stoppe driften med disse maskinene grunnet restriksjoner. Turkish Airlines hadde også 12 MAX-flymaskiner på dette tidspunkt, og hadde planlagt å ha 12 flere de neste månedene. Alle måtte settes på bakken i midten av mars. Som et resultat av dette har Turkish Airlines kansellert mer enn 20 000 flyvninger til nå, og denne situasjonen ser ut til å fortsette. TK573 den 25. oktober 2019 ble også kansellert grunnet dette.

Nemnda bemerker

Turkish Airlines har fått muligheten til å fremme tilsvar i saken. Det ble i tillegg sendt ut en ekstra påminnelse om tilsvar da det først innkomne tilsvaret ikke berørte klagers klage og krav. Det ble ikke gitt noe ytterligere tilsvar fra Turkish Airlines. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klager betalte 1206 USD for ombooking av sitt fly til neste dag, da de ikke rakk opprinnelig flyvning grunnet en ulykke på E6. Kjøper ble ved en feil dobbeltbelastet for beløpet. Dette fremgår av kontoutskriften. Ifølge klager har Turkish Airlines erkjent feilen, som ifølge klager skyldtes tekniske problemer i forbindelse med betalingen. Tilbakebetalt beløp var 1206 USD. På grunn av bankens valutakurser er beløpet som klager fikk tilbake lavere enn beløpet som opprinnelig ble trukket. Valutatapet utgjør kroner 594,19.

Turkish Airlines har overfor nemnda ikke imøtegått klager sin påstand om at feilen skyldes Turkish Airlines, og nemnda legger til grunn at feilen skyldtes flyselskapet. Klager skal stilles som om feilen ikke var blitt begått, og nemnda mener at klager derfor også må få erstattet sitt valutatap.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines utbetaler 594,19 NOK til klager.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)