

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

### Dato

19.04.2022

### Saksnummer

2021-00984

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

RCG Travelis

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise med Turkish Airlines fra Oslo til Istanbul med avreise 14. mai og retur 23. mai 2020. Reisen ble bestilt via reisebyrået, RCG Travels.

Reisen ble kansellert av flyselskapet som følge av covid-19. Klager forsøkte å kontakte reisebyrået uten hell. Klager kontaktet deretter flyselskapet direkte, hvor han fikk tilbud om åpen billett. Da klager igjen kontaktet flyselskapet i juni 2021, fikk han beskjed om at billetten ikke lenger var gyldig fordi billettene var refundert til reisebyrået i mars.

Klager krever at billettene refunderes i sin helhet.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har i sitt tilsvarende svar til nemnda vist til tidligere e-poster sendt fra flyselskapet til klager, hvor klager oppfordres til å kontakte reisebyrået som billettene ble bestilt gjennom. Ut over det har flyselskapet ikke gitt noen kommentar til saken.

Reisebyrået RCG Travels har til tross for gjentatte purringer ikke inngitt tilsvarende svar til nemnda.

### Nemnda bemerker

RCG Travels har ikke gitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert. 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 artikkelene 5 og 7. Klager har opplyst til

nemnda at kanselleringen i mai 2020 var på grunn av covid-19 pandemien. Flyselskapet har ikke kommentert anførselen og har ikke dokumentert årsken til kanselleringen. Nemndas flertall - lederen og forbrukerrepresentantene - mener at det da ikke er grunnlag for å si at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter. Mindretallet – bransjerepresentantene – mener det må legges til grunn at kanselleringen skyldes Covid-19. Flyvningen skulle finne sted i mai 2020, kun et par måneder etter at viruset spredte seg i hele verden. På dette tidspunktet forelå det både innreiserestriksjoner og -forbud over store deler av verden, hvilket gjorde at flyselskapene måtte kansellere mange av sine flyvninger og ruter. Dette må være en ekstraordinær omstendighet etter forordningen som fritar flyselskapene erstatningsansvar.

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon av billetten eller ombooking jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har i denne saken vist til avtale med Turkish Airlines om åpen billett med gyldighet frem til 31.12.2021. Denne billetten er nå ikke gyldig fordi flyselskapet har refundert de originale billettene til klagers reisebyrå. Klager krever refusjon av billettene for den kansellerte bookingen.

Turkish Airlines har ikke kommentert klagers anførsler i saken. Nemnda legger derfor klagers opplysninger til grunn. Nemnda kan ikke se at klager har fått tilbud om refusjon, slik forordningen stiller krav om. Denne retten til refusjon er derfor i behold. Klager har da krav på full refusjon av billettene. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler at Turkish airlines refunderer klagers billetter direkte til klager, og evt. søker regress av reisebyrået.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer billettene i sin helhet direkte til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)