

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter EU-forordning 261/2004 og refusjon av flybillett eller mulighet for gratis ombooking.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01187

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Chisinau via Istanbul den 7. april 2020 med Turkish Airlines, retur den 15. april. Billettene var kjøpt gjennom Flightfinder, og klager mottok sin første bookingbekreftelse den 15. februar 2020.

Klager fikk beskjed om at flyvningen fra Oslo til Istanbul var endret på, og at hun med dette ikke ville være fremme i Istanbul før kl. 22.35 den 7. april. Klager hadde imidlertid videreforbindingen til Chisinau (TK271) med avgang kl. 19.25. Hun sendte dermed en forespørsel om fremgangsmåte til Flightfinder. Den første henvendelsen ble sendt den 11. mars.

Klager sendte en ny henvendelse den 13. mars. Sent på kvelden den 13. mars fikk klager en e-post fra Flightfinder som havnet i søppelpost, hvor fristen til å svare var innen 72 timer. E-posten var i tillegg sendt uten navn. Klager oppdaget og svarte på mailen seks timer etter fristen. Klager fikk da beskjed om at hun ikke hadde rett på refusjon lenger.

Klager opplever hendelsen som bedrageri. Ingen av selskapene klager kjenner til setter en frist til kundene sine, og de får iallfall mulighet til å velge om de vil ha refusjon eller gratis ombooking et senere tidspunkt. Klager forsøkte uten hell å kontakte Flightfinder etter 25. mars for å finne status for utbetaling.

Klager har fremsatt krav om erstatning etter EU-forordning 261/2004 og refusjon av flybillett eller mulighet for gratis ombooking.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har gjennomgått klagen. Da billetten ble kjøpt gjennom Flightfinder.no må klager ta direkte kontakt med reisebyrået for refusjon.

Flightfinder har ikke fremmet tilsvaret for Transportklagenemnda.

Nemnda bemerker

Én av tjenesteyterne i saken har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. 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.

Klager ble informert om ruteendringen/kanselleringen av flyvningen fra Oslo til Istanbul mer enn to uker før avreise. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a). Klager skal ha en reell mulighet til å velge mellom alternativene. Slik hendelsesforløpet er beskrevet ønsket klager refusjon, men ble gitt en tidsfrist pr. e-post for å bekrefte dette. Nemnda kan ikke se noe dokumentasjon i saken som tilsier at klager har frasagt seg retten til å kreve refusjon. Klagers henvendelser med ønske om refusjon/en løsning ble sendt i god tid før avgangsdagen.

Det er imidlertid flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Dette gjelder også dersom billettene er kjøpt gjennom et reisebyrå. Nemnda anbefaler på dette grunnlag at Turkish Airlines refunderer klagers billetter i henhold til artikkel 8 1. a). Turkish Airlines kan eventuelt søke regress hos Flightfinder dersom dette finnes korrekt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billetter grunnet ruteendringen/kanselleringen.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)