

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av enten opprinnelige eller nyinnkjøpte retur-billetter, samt omkostninger.

### Dato

06.04.2022

### Saksnummer

2021-01887

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans medreisende hadde bestilt en tur-retur reise med Turkish Airlines fra Oslo til Istanbul, med avreise den 26. oktober og retur den 30. oktober 2021. Klager rakk ikke fly fra Oslo grunnet en trafikkulykke. Klager kontaktet Turkish Airlines kundeservice som kunne tilby nye billetter til ca.13000 kroner per person. De informerte også om at klager hadde en gyldig returbillett. Klager valgte da selv å bestille ny separat billett for utreise den 27. oktober, og la returen den 30. oktober stå som opprinnelig bestilt.

Klager mottok e-post fra selskapet den 29. oktober, som viste at de var sjekket inn på reisen fra Istanbul til Oslo den 30. oktober 2021.

Da de skulle sjekke inn bagasjen i Istanbul, fikk de beskjed om at noe var galt med billettene deres, og ansvarlig supervisor ble kontaktet på stedet. Klager fikk beskjed om at de ikke hadde noe bevis på at billettene på utreisen ikke var blitt solgt, og de kunne ikke hjelpe. Klager hadde ikke gyldig billett. Klager ble tilbudt å kjøpe billettene tilbake for ca.15000 kroner per billett, noe klager avslo. Klager ble henvist til kundeservice som da viste seg å være stengt.

Klager kjøpte selv nye billetter med Turkish Airlines fra Istanbul til Gøteborg samme dag, og tok buss fra Gøteborg til Sarpsborg.

Klager mener de burde ha fått beskjed da de kontaktet kundeservice ved avreise fra Oslo om at de måtte kansellere hele tur-retur reisen og så bestille alt på nytt. Klager mener de ble feilinformert, og krever at Turkish Airlines enten refunderer de opprinnelige retur-billettene fra Istanbul til Oslo, eller de nyinnkjøpte flybillettene fra Istanbul til Gøteborg, samt bussbilletter fra Gøteborg til Sarpsborg.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager benyttet ikke utreisen, og dermed kunne de heller ikke benytte returen. Billetter er kun gyldig i den rekkefølgen de er utstedt. Turkish Airlines avviser klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Klager har fremsatt krav om refusjon av opprinnelige - eller nyinnkjøpte - returbilletter samt omkostninger, etter at de originale returbillettene ble kansellert av flyselskapet.

Klager med reisefølge hadde opprinnelig gjennomgående billett med Turkish Airlines fra Oslo til Istanbul, med avreise 26. oktober 2021 og retur 30. oktober. Pga. en trafikkulykke på vei til flyplassen rakk ikke klager planlagt avgang, og måtte bestille nye billetter med avreise fra Oslo. Klager har opplyst at han fikk bekreftet under telefonsamtale med kundeservice 26. oktober at han fremdeles hadde gyldige returbilletter i den originale bookingen.

Klager har lagt frem e-post fra Turkish Airlines datert 29. oktober 2021 som bekrefter registrert innsjekk på original returreise 30. oktober 2021. Turkish Airlines har på sin side anført at returreisen ble kansellert fordi utreisen ikke ble benyttet. Flyselskapet har i sitt tilsvaer ikke kommentert denne e-posten.

Nemnda finner det sannsynlig, basert på fremlagt dokumentasjon, at klager hadde grunn til å tro at de originale returbillettene fortsatt var aktive. Etter nemndas vurdering må Turkish Airlines bære tapet knyttet til en eventuell glipp i deres systemer.

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers utgifter til nye returbilletter, samt dekker dokumenterte kostnader til alternativ busstransport fra Gøteborg til Sarpsborg.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers nye returbilletter, samt dekker dokumenterte kostnader til alternativ busstransport fra Gøteborg til Sarpsborg.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)