

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellert fly.

### Dato

24.08.2020

### Saksnummer

2020-01239

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Denpasar via Istanbul den 10. mai 2020 med Turkish Airlines. Utreisen var med TK1754 og TK0066 den 10. mai 2020. Hjemreisen med TK0067 og TK1751 den 31. mai 2020.

Den 14. april 2020 fikk klager beskjed om at Turkish Airlines hadde stoppet opp flytrafikken og at hans avgang var kansellert.

Klager krever full refusjon av billettene for seg og reisefølget. Det aksepteres ikke noen voucher.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines anfører at det har blitt bestemt at billetter på kansellerte flyvninger grunnet koronaviruset vil bli refundert to måneder etter opphevelsen av flyforbudet. Dette er i medhold av ytterligere reguleringer lagt til i Civil Aviation Passenger Rights Regulation. Klager kan kontakte Turkish Airlines igjen etter den ovennevnte perioden er over.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8.

### 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 denne saken har klager oppgitt at de ble informert om

kanselleringen 14. april, over to uker før avreise. Standardkompensasjon er med dette uansett ikke aktuelt i denne saken.

Nemnda mener videre at klager med reisefølge har rett på refusjon av den fulle billettprisen i henhold til EU-forordning 261/2004. Det anbefales med dette at Turkish Airlines overfører beløpet til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billetter.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)