

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00219

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt en reise hos Flightfinder med Türkish Airlines t/r Oslo - Thessaloniki via Istanbul for reise 11. - 15. mars 2020. Pris kroner 5 391.

Den 9. mars mottok klager en epost om ruteendring på flight TK1752 fra Oslo til Istanbul. Den nye tiden gjorde at klager ikke ville rekke sin videreforbindelse. Hun kontaktet både Flightfinder og Türkish Airlines, men ingen kunne hjelpe henne å booke om reisen. Klager valgte derfor å kansellere reisen mot full refusjon.

Türkish Airlines hevder billettene ble refundert reisebyrået den 15. september 2020, men klager har per 1. juli 2021 ikke mottatt pengene sine.

Klager krever standarderstatning 400 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene kroner 5 391.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Klager har krav på full refusjon av billettene med fradrag av Flightfinders gebyr på kroner 495 per billett.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Da billettene ble kjøpt hos Flightfinder må klager henvende seg hos reisebyrået for å få utbetalt refusjonen. Klagers billetter ble refundert Flightfinder den 15. september 2020.

Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om ruteendringen den 9. mars, mindre enn to uker før avreise.

Türkish Airlines har ikke forklart hva som var årsaken til ruteendringen. Flyselskapet kan ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 400 euro per person.

Klager krever videre refusjon av de ubenyttede flybillettene. Nemnda legger til grunn at klager ikke ble tilbudt omruting, men at Türkish Airlines refunderte klagers billetter i ettertid til reisebyrået.

Det er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

Nemnda mener derfor at Türkish Airlines må refundere klagers billettutgifter direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Türkish Airlines utbetaler standarderstatning til klager med 400 euro per person, samt refunderer klagers billetter direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)