

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kansellert flyreise samt standarderstatning grunnet kanselleringen.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02965

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Turkish Airlines

Travelgenio

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes sønn (til sammen to personer) skulle reise med Turkish Airlines fra Sotsji til Oslo via Istanbul den 2. september 2022 (TK296 og TK1751). Reisen var bestilt gjennom Tripmonster.

Den 26. juli 2022 fikk klager beskjed fra Tripmonster og Turkish Airlines om at flyvningen fra Sotsji til Istanbul var kansellert. Hun ble ikke informert om årsaken til kanselleringen, og ble heller ikke omrutet. Klager kjøpte nye flybilletter.

Det er fremsatt krav om refusjon av bookingen (6033,91 NOK) og standarderstatning på 600 euro. Klager ønsker ikke å få pengene tilbake for de nye flybillettene, men at Tripmonster refunderer summen for turen som ble kansellert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvaer til Tripmonster, Travelgenio og Turkish Airlines. Reisen ble ifølge klager bestilt gjennom Tripmonster. Årsaken til at saken også ble sendt for tilsvaer til Travelgenio var at faktura tilsynelatende gikk til Travelgenio.

Hverken Tripmonster eller Travelgenio har fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda.

Turkish Airlines har anført at klager må kontakte reisebyrået for søknad om refusjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang

til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Verken Tripmonster eller Travelgenio har fremmet tilsvar i saken.

EU-forordning 261/2004 oppstiller rettigheter for passasjerer i forbindelse med nektet ombordstigning, kanselleringer og forsinkelser. Forordningen får i utgangspunktet anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b) definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjeren. Slik nemnda ser det kommer EU-forordning 261/2004 ikke til anvendelse for denne kanselleringen, som oppsto på en flyvning mellom to land utenfor EU/EØS (Russland-Tyrkia) med Turkish Airlines (ikke EU/EØS-selskap). Klager har med dette ikke rett på standarderstatning eller refusjon med grunnlag i EU-forordningen.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon av billettene på annet juridisk grunnlag.

Nemnda mener at Turkish Airlines er ansvarlig for klagers tap på alminnelig kjøpsrettslig grunnlag. Klager kjøpte billetter som ikke kunne benyttes grunnet forhold på flyselskapets side. Flyselskapet har ikke levert den ytelsen de har fått betalt for. Klager har da krav på full refusjon. Nemnda anbefaler derfor at Turkish Airlines refunderer klagers ubenyttede flybilletter mellom Sotsji og Oslo til klager.

Turkish Airlines har uttalt at klager må søke om refusjon gjennom reisebyrået. Dersom Turkish Airlines mener de allerede har refundert til reisebyrået, som er en formidler, anbefales Turkish Airlines å kreve beløpet tilbake fra reisebyrået i etterkant.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers flybilletter mellom Sotsji og Oslo via Istanbul (6033,91 NOK).

Edvard Os (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)