

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ekstrakostnad som oppsto i forbindelse med ombooking.

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2022-00215

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt to personer) skulle fly med Turkish Airlines fra Oslo til Dubai via Istanbul den 26. desember 2021, med retur den 1. januar 2022. Klager betalte 12 206 NOK for billettene.

Grunnet koronarestriksjoner kunne ikke klager reise. Klager prøvde å endre bookingen på Turkish Airlines sine hjemmesider, men det var ikke mulig. Klager snakket med en ansatt i Turkish Airlines, som sa at hun kunne få en "åpen billett". Klager var fornøyd med dette. Hun fikk imidlertid ikke tilsendt noen åpen billett eller voucher. Hun sendte derfor en e-post for å få hjelp til å ombooke. Klager ble bedt om å ringe igjen.

Klager ringte igjen kundeservice, da hun hadde funnet billetter som passet, og som var billigere enn den opprinnelige reisen. Klager snakket med kundeservice i nesten 40 minutter, og de fikk ikke til å gjennomføre ombookingen. Klager ble igjen henvist til e-post. Klager gjorde dette umiddelbart, og presiserte i e-posten hvilke nye flyruter de ville reise med. De fikk svar samme dag om at de skulle hjelpe de neste dag. De ble da igjen tilbudt feil flyruter. Etter mye frem og tilbake endte det med at prisen gikk opp, og måtte betale ekstrakostnader for ombookingen (320 NOK).

Etter å ha klaget til Turkish Airlines fikk klager til svar at 320 NOK var et gebyr. Dette stemmer ikke med Turkish Airlines sin policy/informasjon på selskapets nettside. Flyselskapet har informert om at de ikke kan se noen feilhåndtering i saken. Dette er klager ikke enig i.

Basert på ovenstående er det fremsatt krav om at Turkish Airlines refunderer 320 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines belaster ikke noen ombookingsavgift. Klager belastes imidlertid prisforskjellen på billettene eller forskjellen på skatter/avgifter dersom aktuelt grunnet endring av dato. Det vises til fremlagt skjermbilde fra Turkish Airlines sine hjemmesider med regler og vilkår for Fleksibel endring.

Nemnda bemerkar

Nemnda har gjennomgått de fremlagte reglene og vilkårene for Fleksibel endring. Det fremgår av punkt 2 at endringsforespørsler kan rettes til Turkish Airlines sine salgskontorer, call center, online-kanaler (kun internasjonale flyvninger) og byråer hvor billettene er kjøpt. Det fremgår videre av punkt 6 at prisforskjeller som påløper av skatter, valutakurser eller prisklasseforskjeller, vil bli belastet ved endring.

Flyselskapet har i dette tilfellet ikke opplyst den konkrete grunnen til at klager er belastet kr 320, og nemnda mener at selskapet ikke har sannsynliggjort at dette er et beløp som klager kan belastes for etter selskapets vilkår for fleksibel endring. Nemnda anbefaler derfor at selskapet refunderer kr 320 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold, og at selskapet refunderer kr 320 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)