

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering.

Dato

15.12.2020

Saksnummer

2020-01662

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur-retur Oslo-Istanbul med Turkish Airlines. Planlagt utreise var den 22. april 2020 med Turkish Airlines sin flyvning TK1752, med hjemreise den 26. april 2020 med TK1753. Både tur- og returflyvningen ble kansellert, noe klager ble informert om per e-post den 1. april. Det ble ikke satt opp noen ny flyvning, og Turkish Airlines svarte ikke på telefonen hverken nasjonalt eller internasjonalt. Klager ga Turkish Airlines skriftlig beskjed om at han ønsket refusjon. Turkish Airlines har imidlertid ikke svart. De har i ettertid fjernet muligheten til å kreve refusjon fra sine hjemmesider.

Klager har fremsatt krav om at han får tilbakebetalt billetten som kostet 3139 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til beslutninger fra luftfartsmyndighetene kan refusjon først foretas etter at flytrafikken er tilbake til normalen igjen. Turkish Airlines anbefaler klager å søke om refusjon når dette er tilfellet eller vurdere de andre fordelaktige alternativene som er tilbudt og sende forespørselen nå.

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 1. april, over to uker før avreise. Standardkompensasjon er derfor ikke aktuelt i denne saken. Klager har heller ikke krevd dette.

Nemnda mener videre at klager har rett på refusjon av den fulle billettprisen i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8, jf. artikkel 5. Det anbefales med dette at Turkish Airlines refunderer klagers billett.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billett på NOK 3 139.

Forbrukerrepresentant Maite de Geus-Cossard, Forbruker Europa, hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)