

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellert reise.

Dato

05.09.2022

Saksnummer

2021-01484

Tjenesteytere

Flightfinder.no

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes familie, totalt 3 voksne og 1 barn, hadde kjøpt billetter hos Flightfinder for en reise med Turkish Airlines fra Oslo via Istanbul til Skopje den 22. juni 2020 med returreise den 15. august 2020. Flyselskapet kansellerte reisen på grunn av covid-19 pandemien og klager fikk en e-post fra Flightfinder med informasjon om at hun kunne velge å booke om billettene eller få refusjon av billettprisen. Klager kontaktet Flightfinder for å få hjelp til å booke om billettene og fremla noen aktuelle datoer, men hun fikk aldri noe svar fra dem. Klager har også vært i dialog med Turkish Airlines per telefon uten at det har resultert i noen løsning.

Klager krever billettene refundert med kr. 12410.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har tross flere oppfordringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Turkish Airlines har opplyst at alle billettene ble søkt refundert av reisebyrået gjennom GDS (Global distribution system) den 23. februar 2021. Da har de fått pengene gjennom BSP (Billing and Settlement Plan) fra Turkish Airlines senest en uke etter. Klager burde ha fått denne refusjonen fra Flightfinder senest i løpet av april 2021. Pengene ligger fortsatt hos reisebyrået.

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, tredje ledd. Flightfinder har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen av flyavgangen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. I denne saken er det ikke fremmet krav om standarderstatning.

Klager har oppgitt at at kanselleringen av reisen skyldtes covid-19 pandemien. Flyselskapet har ikke kommentert dette eller fremlagt dokumentasjon på hva som var årsaken til kanselleringen av klagers reise. Kanselleringer i starten av pandemien er det naturlig å se på som utslag av en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Etterhvert som pandemien skred frem kreves det mer konkret dokumentasjon. Nemnda legger uansett til grunn at kanselleringen av klagers reise i juni 2020 skyldtes covid-19, som nemnda anser som en ekstraordinær omstendighet utenfor flyselskapenes kontroll. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Ved kansellering har passasjeren valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har bedt om refusjon av billettprisen hos sitt reisebyrå Flightfinder.

I denne saken har reisebyrået gitt klager informasjon om at klager kunne ombooke billetten eller søke om refusjon, begrunnet i pandemien. Klager har selv valgt å avbestille, og hennes billett er ikke refunderbar. Flyvningen ble ikke kansellert, men fløy til Istanbul som planlagt. Forordningens regler om passasjerers rettigheter ved kansellering kommer da ikke til anvendelse, og nemnda kan ikke se at flyselskapet er ansvarlige i en situasjon som dette.

Nemnda mener at reisebyrået er ansvarlige i denne situasjonen, basert på alminnelige erstatningsrettslige regler. Reisebyrået har opplyst til klager at hun kunne velge mellom ombooking og å søke om refusjon, men har ikke opplyst at klager ikke vil få pengene tilbake ved ikke-refunderbare billetter, som var det klager hadde. Byrået må da dekke klagers tap.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Flightfinder refunderer billettprisen på kr. 12410 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

