

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kanselleringer.

Dato

14.01.2021

Saksnummer

2020-01199

Tjenesteytere

Travellink

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle opprinnelig reise med Lufthansa hjem til Oslo fra Sør-Afrika den 18. april 2020.

Grunnet situasjonen med koronaviruset anså klager det som viktig å komme seg hjem tidligere. Da de etter flere forsøk ikke fikk kontakt med Travellink eller Lufthansa kjøpte de nye flybilletter med Fly Safair og Turkish Airlines til Oslo med avreise den 18. mars 2020. Billettene ble kjøpt den 16. mars 2020 og reiseruten var: George-Johannesburg-Istanbul-Oslo. Første flyvningen skulle foretas med Fly Safair, og de to andre med Turkish Airlines.

Turkish Airlines kansellerte både Johannesburg-Istanbul og Istanbul-Oslo. Da klager ankom Johannesburg fikk de hjelp fra Lufthansa til å endre sine opprinnelige hjemreisebilletter. Dette ble gjort vederlagsfritt med utmerket service. Klager kom seg med dette hjem.

Klager sitter imidlertid igjen med de nye flybillettene med Fly Safair og Turkish Airlines som de betalte 10340,56 NOK for. Da disse ikke kunne benyttes grunnet kansellering krever klager at disse refunderes. Klager fikk beskjed om å kontakte Travellink for refusjon. Klager har beskrevet at det er umulig å kontakte Travellink på telefon og mail. Adressen for fysisk kontor eksisterer ikke. Klager forsøkte å ringe, men ble brutt etter å ha ventet i over en time. Mailadressen og kontaktpunktet på deres nettside eksisterer ikke eller er blokkert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken ble sendt for tilsvar til flyselskapet Turkish Airlines og reisebyrået Travellink.

Turkish Airlines har anført følgende:

Turkish Airlines har sett gjennom saksdokumentene og kunne ikke finne noe billettnummer som tilhører Turkish Airlines. Klager må søke refusjon hos reisebyrået Travellink dersom billetten ble kjøpt der.

Travellink har anført følgende:

Travellink kan se at flyvningene ble kansellert grunnet Covid19-pandemien. Travellink har derfor sendt en forespørsel om refusjon til flyselskapene. Travellink må ha deres autorisasjon før refusjonen kan iverksettes. Forespørselen ble sendt til flyselskapene den 24. april 2020, dagen etter klager ringte og forespurte kanselleringen.

Travellink gjør alt de kan for å skaffe autorisasjonen så fort som mulig. Da Travellink opptrer som et mellomledd mellom flyselskapene og kundene må de dessverre vente på flyselskapene.

Grunnet pandemien har Travellink blitt oversvømmet med et uforutsigbart antall forespørsler. Det samme har mange av deres partnere. Dette har skapt noe forsinkelse av refusjonene. Travellink innser at de ikke har vært i stand til å gi klarhet i når en kan forvente refusjonen. Travellink vil informere passasjerer så snart de har en oppdatering i saken. I mellomtiden kan klager følge med på forespørselen via Travellink sine hjemmesider.

Nemnda bemerker

Klager fikk hjelp av Lufthansa til å endre sin opprinnelige hjemreisebillett, og kom seg med dette hjem.

Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på refusjon av billetter de kjøpte den 16. mars 2020, hvor Turkish Airlines kansellerte to av flyvningene.

Flyvningene med Turkish Airlines fra Johannesburg til Istanbul og Istanbul til Oslo ble kansellert. Ved kansellering har en i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 rett på omruting eller refusjon.

Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/ EØS-området, flygninger fra EU-/ EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området 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 passasjerer. I dette tilfellet oppstod kanselleringene på flyvninger mellom Johannesburg og Istanbul og Istanbul og Oslo, begge med et ikke-EF selskap. Krav etter EU-forordning 261/2004 faller med dette bort.

Turkish Airlines har kun svart nemnda at de ikke finner billettnummer hos dem og at det er Travellink som er ansvarlige. Travellink har lagt frem dokumenter med billettnummer og nemnda mener det er sannsynliggjort at klager hadde billetter med Turkish Airlines.

Etter Montrealkonvensjonen artikkel 19 er fraktøren, Turkish Airlines, ansvarlig for skader (herunder økonomisk tap) som følge av forsinkelse eller kansellering. Unntaket er dersom det foreligger en force majeure-begivenhet som verken kunne vært unngått eller overvunnet.

Turkish Airlines har ikke godtgjort at kanselleringen ble forårsaket av force majeure.

Klager har derfor krav på erstatning for sitt økonomiske tap, utgifter til flybilletter på strekningen Johannesburg-Istanbul-Oslo, etter Montrealkonvensjonen artikkel 19.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)