

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

23.05.2023

### Saksnummer

2023-00468

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt flybilletter med Türkish Airlines t/r Oslo - Ho Chi Minh City for reise 14. oktober - 2. november 2021, pris kroner 14 532.

Den 13. september mottok klager informasjon om at flyvningene var kansellert, da Vietnam hadde stengt grensene for all turisme grunnet covid-19 i landet på tidspunktet.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 14 532.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har mottatt refusjon av flybillettene i form av vouchere som kan benyttes for å kjøpe nye flybilletter.

### Nemnda bemerker

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Ho Chi Minh City ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i). Dette er heller ikke krevet.

Forordningen er imidlertid ikke til hinder for ansvar på annet grunnlag, jf. forordningen artikkel 12.

Klager krever refusjon av flybillettene både på utreisen og hjemreisen. For utreisen kommer EU-forordning 261/2004 til anvendelse. Forordningen gjelder imidlertid ikke for hjemreisen, jf, art 3.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf.

artikkel 8. Klager ble ikke tilbudt omruting. Klager har etter dette krav på full refusjon av flybillettene for utreisen. Det er uklart for nemnda hvorfor Turkish Airlines har refundert klagers flybilletter i form av vouchere. Det fremkommer av sakens dokumenter at reisen ble betalt med kredittkort. Nemnda anbefaler at voucherne omgjøres full kontant refusjon og tilbakebetales klagers kredittkort.

I tillegg har klager rett på refusjon av utgiftene til hjemreisen basert på internasjonal kontraktsrett.

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.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers flybilletter fullt ut til samme betalingsmåte som ble benyttet ved kjøpt av reisen.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Lydia Johansson (SAS)