

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines har opplyst om at de ikke vil utbetale erstatning eller refusjon, og henviser klager til reisebyrået.

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

22.06.2023

Saksnummer

2023-00201

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde bestilt flybilletter hos Supersaver med Türkish Airlines t/r Oslo - Tunis via Istanbul 24. juni - 28. juli 2022.

Klager ble nektet ombordstigning, da passet til klagers sønn ikke var gyldig minst seks måneder etter at reisen var fullført. Flyselskapet kansellerte reisen ved innsjekkingssranken. Klager ringte Supersaver, men fikk ikke kontakt.

I ettertid har klager blitt avkrevd et gebyr for ikke å ha møtt opp til flyavgangene. Klager stiller seg uforstående til dette, da han møtte til innsjekk.

Klager krever full refusjon av de tapte flybillettene med NOK 29 634. Klager mener videre at han ikke skal betale no show-gebyr med NOK 644 per person.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har i det vesentlige uttalt:

Klager bes henvende seg til reisebyrået hvor han har kjøpt flybillettene.

Supersaver har i det vesentlige uttalt:

Klager betalte NOK 29 634 for sin flybillett. Supersaver har mottatt NOK 2 387 i refusjon av skatter og avgifter fra Turkish Airlines. Av godvilje har ikke Supersaver krevet sitt administrasjonsgebyr fra klager. NOK 2 387 er derfor tilbakebetalt til klager.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder gyldig pass. Ugyldig pass kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjeren.

Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at klagers sønn hadde et pass som ikke var gyldig mer enn seks måneder etter hjemkomst, var det korrekt å nekte ham ombordstigning.

Før klager fikk fullført sin bestilling måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at alle reisedokumenter er korrekte og i tråd med reglementet.

I forholdet mellom passasjeren og flyselskapet eller reiseselskapet, er det etter nemndas vurdering passasjeren som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. Dersom dette kravet ikke er oppfylt, har selskapet rett til å nekte ombordstigning.

Nemnda legger til grunn at klager hadde gyldig pass, men at dette ikke var gyldig i mer enn 6 måneder etter hjemkomst. Nemnda legger videre til grunn at dette var grunnen til at ombordstigning ble nektet.

Flyselskapet har bevisbyrden for at nektet ombordstigning skjer på et korrekt faktisk grunnlag. I denne saken har selskapet ikke fremlagt dokumentasjon viser at det faktisk gjaldt et krav om gyldig pass i mer enn 6 måneder etter hjemreise ved innreise til Tunisia.

Nemnda legger derfor til grunn at ombordstigning ble nektet uten rimelig grunn, jf. forordningens artikkel 2 bokstav j) og artikkel 4.

Klager har dermed krav på full refusjon av billettene som de ikke fikk benyttet.

Klager har videre krav på standarderstatning, jf. forordningens artikkel 4 jf. artikkel 7. Denne utgjør 400 Euro per betalende passasjer.

Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for å kreve et gebyr for "no show" i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines betaler standarderstatning med 400 EUR per betalende passasjer, og refunderer klagers ubenyttede billetter med NOK 29 634. Det anbefales videre at klager ikke belastes "no show"-gebyr.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)