

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettpris og utgifter i forbindelse med ombooking og kansellert reise som følge av covid-19 pandemien.

Dato

13.10.2021

Saksnummer

2021-00354

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Airngo

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt billetter for tre personer (seg selv og to barn) hos Airngo for en reise med Turkish Airlines fra Oslo til Istanbul den 12. juni 2020. Returreisen skulle være 22. juli 2020. Han betalte kr 10235 for billettene. I februar kontaktet klager sitt reisebyrå for å booke om billettene til avreise fra Oslo den 21. juni i stedet. Dette måtte han betale kr 10114 for.

Den 7. juni fikk klager beskjed fra Turkish Airlines at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien. Klager kontaktet derfor flyselskapet og krevde billettpengene refundert. Flyselskapet svarte at de hadde gitt full autorisasjon til alle reisebyråer som hadde utstedt Turkish Airlines billetter om at de kunne refunderes til kundene. Klager kontaktet deretter Mytrip og fikk etter den del frem og tilbake beskjed om at flyselskapet hadde gitt autorisasjon til at billettene kunne refunderes, men at det ville ta litt tid før klager fikk pengene. Klager krevde totalt kr 20349 refundert.

Etter at klager sendte saken inn til Transportklagenemnda har Airngo tilbudt seg å refundere kr 14863. Klager sier seg enig i at ombookingsgebyr på kr. 600 per person er et beløp han må betale da han ble informert om dette, samt at bytte av avreisedato medførte høyere billettkostnad på kr. 8314. Det han ikke er enig i at skal trekkes fra refusjonsbeløpet er det Airngo kaller "Ombookingsgebyr til flyselskapet". Dette beløpet er han aldri blitt informert om. Klager viser til kvitteringen utstedt av Airngo den 5. mars 2020 etter at han booket om billettene.

Klager krever refusjon av gebyret på kr. 3498.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Klager har kjøpt billettene gjennom et reisebyrå på internett. Da det ikke er oppgitt noen Turkish Airlines billettnummer i saken, kan ikke flyselskapet sjekke billettene. Klager må derfor forholde seg til sitt reisebyrå for refusjon av billettene. Turkish Airlines viser til informasjonsskrivene som ble sendt ut til reisebyråene den 23. juli 2020 om at flyselskapet hadde gitt autorisasjon til å refundere alle billetter som ble kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Airngo har anført følgende:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Airngo fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen.

Klager bestilte den 20. februar 2020 en reise til Istanbul med avgang 12. juni 2020. Klager kontaktet Airngo 27. februar 2020 for å endre reisen til 21. juni 2020 mot en tilleggskostnad på kr 10114. Dette beløpet inkluderer et ombookingsgebyr som ikke refunderes av flyselskapet.

Når reisen ble kansellert av flyselskapet, søkte Airngo om refusjon. Ved tilbakebetaling trakk flyselskapet ut kostnaden for ombookingsgebyret.

Airngo refunderer alt de mottok fra flyselskapet uten ekspedisjonsgebyr. Airngo refunderer ikke tilleggsproduktene «supportpakke» og «sms-tjeneste» som kunden la til ved bestilling, samt formidlingsgebyr for ombooking a fly. Disse produktene forbrukes.

Airngo har kontaktet klager for refusjon på kr 14863 ut fra følgende beregning:

Klager har betalt $\text{kr } 10114 + \text{kr } 10235 = \text{kr } 20349$

Følgende kan ikke refunderes:

Formidling av ombooking fly $\text{kr } 600 \times 3 = \text{kr } 1800$

Ombookingsgebyr flyselskapet $\text{kr } 1166 \times 3 = \text{kr } 3498$

Supportpakke pluss kr 149

SMS-tjeneste kr 39

Totalt kr 14863 tilbakebetales klager.

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.

Flyselskapet har opplyst at flyvningene ble kansellert som følge av reiserestriksjoner innført av nasjonale myndigheter som følge av covid-19. Nemnda mener at covid-19 er en ekstraordinær omstendighet i forordningens forstand. Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at flyselskapet ikke i tilstrekkelig grad har godtgjort at

kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke vært unngått til tross for at alle rimelige tiltak var truffet. Det er ikke fremlagt dokumentasjon på at årsaken til kanselleringen er covid-19 pandemien. Mindretallet, bransjerepresentantene, legger til grunn at flyselskapets uttalelse om at kanselleringen skyldes covid-19 er riktig og at flyselskapet derfor ikke har plikt til å betale standarderstatning

Klager fikk beskjed om kanselleringen mindre enn to uker før flyvningen og har derfor etter flertallets oppfatning krav på standarderstatning på 400 euro per person for den kansellerte reisen fra Oslo til Istanbul den 21. juni 2020.

Ved kansellering har passasjeren rett til å få valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. I denne saken har klager bedt om refusjon og reisebyrået Airngo har tilbudt en refusjon fratrullet det som klager betalte for supportpakke, sms-tjeneste, formidling av ombooking av flybillettene som klager ba om, samt forhøyet billettpris som følge av at klager booket om avreisedagen på eget initiativ. Dette har klager akseptert.

Airngo har imidlertid også trukket fra det de kaller «Ombookingsgebyr flyselskapet» på kr 1166 per person, totalt kr. 3498. Klager har protestert på dette og vist til at han aldri har fått informasjon om dette gebyret. Klager har vist til kvitteringen han mottok fra Airngo etter at han booket om billettene. Airngo har ikke kommentert klagers protest på dette gebyret. Nemnda kan ut fra fremlagt dokumentasjon ikke se at klager har blitt informert om at det lå et ytterligere ombookingsgebyr på kr 1166 per person i prisen han betalte for ombookingen av billettene. Ombookingsgebyret til Airngo er spesifisert på en egen linje i kvitteringen med 3 stk for totalt kr 1800 og pristillegget for billettene med ny avgangsdato er spesifisert med 1 stk for kr 3252 og 2 stk for kr 5062.

Nemnda vil på bakgrunn av dette anbefale at Airngo refunderer ytterligere kr. 3498 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines utbetaler standarderstatning på 400 euro per person, totalt 1200 euro og at Airngo refunderer ytterligere kr 3498 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)