

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om full refusjon av ubenyttet flybillett. Kunne ikke reise grunnet karantene.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00521

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett hos Türkish Airlines for reise fra Oslo til Sarajevo den 13. mars 2021. Før avreise havnet klager i 10-dagers karantene, da en av hennes nærkontakter var blitt smittet av covid-19 viruset. Dette medførte at hun ble forhindret i å reise.

Da klager kontaktet flyselskapet ble hun informert om at hun ville motta refusjon dersom hun sendte inn dokumentasjon på at hun var smittet av covid-19 eller på at hun var i risikogruppen.

Klager krever full refusjon av billetten, kroner 2 301.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Klager ble bedt om å sende dokument for å beviser at hun var i risikogruppen, men hun har ikke sendt noe dokument så langt. Hun må sende dokumentet og beviser at hun ikke kunne fly på grunn av denne grunnen. Ellers blir det en frivillig kansellering av billett, og gjeldende billettreglene vil gjelde.

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder refusjon av flybilletter grunnet kansellert reise som følge av at klager ble satt i karantene.

Det er ikke bestridt at klager på eget initiativ kansellerte reisen. Fra det øyeblikk klager kansellerte reisen hadde hun ikke lenger en "bekreftet reservasjon" på flyvningene. En bekreftet reservasjon er en forutsetning for at forordningen kommer til anvendelse jf. artikkel 3 Nr. 2 bokstav a.

I kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår at flyforordningen ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billettvilkår og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon i disse tilfellene uansett om passasjerens har god grunn til å avlyse reisen.

Nemnda har forståelse for at klager det kan synes urettferdig å ikke motta refusjon for en reise som ikke lar seg gjennomføre pga. covid-19. Men heller ikke flyselskapet har ansvar eller kontroll over det som har inntruffet.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Klager bør kontakte sitt forsikringsselskap slik at de kan vurdere mulighetene for refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)