

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet Covid-19

Dato

18.02.2021

Saksnummer

2020-02217

Tjenesteytere

SunExpress

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) hadde planlagt å reise fra Oslo til Izmir den 29. mai 2020 med flyselskapet SunExpress (Flyvning XQ 953). Flyvningen ble kansellert av flyselskapet grunnet Covid-19. Klager ble informert om dette den 8. mai 2020.

Klager ble tilbudt omruting. Klager både skrev og ringte til Sun Express flere ganger for å få refusjon. Den 13. mai indikerte klager at hun ikke ville bruke tilbudet eller delvis refusjon, og det ble fremsatt krav om full refusjon av billettprisen (2686,82 NOK). Den 29. mai fikk klager beskjed om at hun kun ville motta delvis refusjon. Klager mottok 742,86 NOK.

Klager påberoper seg retten til refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004, og krever full refusjon.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SunExpress har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til Transportklagenemnda.

Til klager har SunExpress svart at i henhold til "DGCA regulation amendment" var billetter for flyvninger innen Tyrkia, og fra Tyrkia til andre land for alle passasjerer mulige å ombooke gratis til flyvninger på senere dato, eller de kunne endres til åpen billett frem til 15. juni 2020. Bookingkanselleringer er ikke gratis. SunExpress kan se at klager kontaktet kundeservice den 29. mai 2020 og kansellerte bookingen. Bookingen er instruert refundert til kortet som ble brukt under bookingen. SunExpress må avvise klagers forespørsel.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd. Nemnda legger med dette til grunn at klagers flyvning ble kansellert, og at klager ble informert om dette den 8. mai 2020.

Klager ble informert om kansellering en mer enn to uker før planlagt avgangstid, og har derfor ikke krav på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. forordningens artikkel 8. Slik nemnda ser saksbildet ble klager tilbudt omruting, men nemnda finner det ikke bevist at klager godkjente omrutingen og således har mistet retten til å kreve refusjon. Klager ønsket full refusjon, og har krav på dette. SunExpress bør refundere det resterende beløpet av klagers billetter på bakgrunn av at flyvningen ble kansellert.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Sun Express refunderer klagers billetter, med fratrekk av allerede refundert beløp.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)