

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full tilbakebetaling av tur-returbilletter som følge av kansellering på grunn av det pågående koronautbruddet. Billettene ble bestilt gjennom reisebyrå.

Dato

24.08.2020

Saksnummer

2020-01613

Tjenesteytere

Mytrip

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med TK1754 fra Oslo til Istanbul og deretter TK706 fra Istanbul til Kabul den 5. april 2020. Han skulle reise tilbake til Oslo via Istanbul med TK707 og TK1753 den 4. mai 2020. Reisen var bestilt via Mytrip. Den 17. mars fikk han beskjed om at flyvningene var kansellert som følge av det pågående koronautbruddet. Klager kontaktet Turkish Airlines, som henviste ham til reisebyrået som hadde utstedt billettene. Klager forsøkte å komme i kontakt med reisebyrået og oppga at han ville ha refusjon av billetten, men ble henvist tilbake til flyselskapet.

Klager krever full refusjon av de kansellerte billettene som kostet 7704 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines anfører følgende:

Klager kjøpte billetten gjennom reisebyrået Mytrip og må derfor kontakte Mytrip for å be om refusjon.

Mytrip anfører følgende:

Mytrip er en formidler av reisetjenester, deriblant flybilletter, som tilbys på nettsidene til Mytrip. Mytrip er kun å regne som formidler. Avtalen som gjelder det faktiske tilbudet av flybilletter og flytjenester, trer i kraft mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. Mytrip er ikke medleverandør av tjenestene og er ikke part i avtaleforholdet mellom kunden og flyselskapet. Dette innebærer at Mytrips ansvar er begrenset til formidlingen og eventuelle ekstratjenester (Mytrips egne tjenester) som kunden kjøper hos Mytrip.

Mytrips rolle som formidler er tydelig beskrevet på Mytrips nettsider og i Mytrips reisevilkår. Kunden har ved bestilling og før betaling bekreftet å ha lest og godtatt reisevilkårene.

Det vises til fremlagte reisevilkår.

Mytrip gjør oppmerksom på at Mytrip:

- kun opptrer som formidler av tilbud av reisetjenester
- ikke er part i avtalen mellom kunden og flyselskapet
- ikke har noen innflytelse på flyselskapets vilkår
- ikke kan ta ansvar for utførelsen av reisetjenestene
- kun kan formidle tilbakebetalinger som Mytrip har fått fra det aktuelle flyselskapet

Klager bestilte en tur-returreise med Turkish Airlines mellom Oslo og Kabul på Mytrips nettsider den 28. februar 2020. Dessverre ble reisen kansellert som følge av situasjonen med koronatbruddet.

Som formidler kan Mytrip kun tilby alternativene som godkjennes av flyselskapet. Mytrip har derfor fulgt Turkish Airlines' retningslinjer og har sendt en verdikupong til e-postadressen som klager oppga ved bestilling.

Klager bekreftet verdikupongen den 11. april. Det vises til fremlagt logg som viser dette.

Klager har nå muligheten til å endre billetten sin innen 28. februar 2021.

Mytrip kan også sende en refusjonssøknad til flyselskapet dersom klager heller ønsker det. Det er mulig så lenge klager ikke har anvendt verdikupongen og ombooket billetten sin.

Marco Polo AS, Mytrip, kan ikke imøtekomme klagers krav om full refusjon. EU-forordning 261/2004 som klager viser til, kan kun anvendes overfor flyselskapet og ikke overfor reisebyråer.

Ved bestilling ble kundens betaling videresendt umiddelbart til Turkish Airlines i tråd med Mytrips reisevilkår, og Mytrip har ennå ikke fått pengene tilbake fra flyselskapet per i dag.

Mytrip gjør oppmerksom på at en eventuell tilbakebetaling fra flyselskapet dessverre kan ta lengre tid enn normalt på grunn av den ekstraordinære situasjonen. Dersom Mytrip får pengene tilbake fra flyselskapet, vil disse selvfølgelig overføres til kunden.

Mytrip gjør i tillegg oppmerksom på at Turkish Airlines' beslutninger ligger helt utenfor Mytrips kontroll, og Mytrip ville bli påført store økonomiske tap dersom det forventes at reisebyrået må gi refusjon til kundene i situasjoner der reisebyrået ikke har noen økonomiske midler for å dekke kostnadene. Mytrip kan ikke holdes ansvarlig for avtalen

som er blitt inngått mellom kunden og flyselskapet. Dersom kunden har ytterligere krav, må disse rettes mot flyselskapet.

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 artikkelene 5 og 7. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 17. mars og altså mer enn to uker før avgang. Han har derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager krever refusjon av billetten, noe han har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til at klager må kontakte reisebyrået, mens reisebyrået anfører at de ikke kan utbetale til klager så lenge de ikke har fått pengene fra flyselskapet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Turkish Airlines må refundere klagers billettutgifter.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billettutgifter. For øvrig gis klager ikke medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)