

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnad betalt for setereservasjon.

Dato

27.04.2023

Saksnummer

2022-02889

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med 1 spedbarn (fire måneder gammel) fra Oslo til Imam Khomeini via Istanbul den 25. september 2022 (Turkish Airlines rutenummer TK1754 og TK878). Returen var den 25. oktober 2022 (rutenummer TK881 og TK1751). Reisen ble kjøpt via Gotogate.

Klager bestilte sete med bassinet for spedbarnet for utreisen. Dette grunnet vond rygg. Setene klager bestilte var merket for spedbarn med bassinet.. Denne bestillingen ble gjort direkte via Turkish Airlines.

På flyplassen fikk klager beskjed om at ingen av flyene hadde mulighet for bassinet og at hun kunne få tilbake pengene for setene hun hadde betalt. For det første flyet hadde de endret klagers sete fordi de mente det var ved en nødutgang og at klager med spedbarn ikke kunne benyttet dette setet.

Klager har sendt inn klage til Turkish Airlines, men de vil kun utbetale setet som ble endret ved innsjekk (Oslo-Istanbul - 39 USD). De mener klager fikk setet hun hadde bestilt fra Istanbul til Imam Khomeini. Klager mener dette er feil, fordi hun hadde bestilt sete med basinet, og ikke kun vindussete.

Klager bemerker at hun ved innsjekk fikk beskjed om at ingen av flyene tilbyr bassinet og at det har skjedd en feil på hjemmesiden til Turkish Airlines.

Klager har fremsatt krav om å få hele den innbetalte summen refundert (88 USD). Hun slet hele veien fra Oslo til Imam Khomeini med spedbarnet i armene. Klager mener selskapet har tatt betalt for noe de ikke har levert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har anført følgende:

Sitteplasser og babystol har blitt betalt og booket via Turkish Airlines direkte, og ikke via Marco Polo AS, Gotogate. Derav har Gotogate ingen innsikt eller mottatt noen betaling for de sitteplassene og barnestolen som klager krever refusjon av (noe som også beskrives av klager). Kravet skal kun rettes direkte til Turkish Airlines.

Turkish Airlines har anført følgende i sitt tilsvaret:

Klager ble svart pr. e-post.

Til klager direkte har Turkish Airlines svart at de har sjekket systemet sitt og at klager betalte for ett "center legrom" og ett "window seat". Turkish Airlines skriver at klager ikke foretok noen booking for bassinet. Turkish Airlines kan derfor ikke refundere noe annet enn setet som ble betalt og ikke mottatt (OSL-IST med verdi 39 USD).

Nemnda bemerker

Klager har anført at hun betalte for en tjeneste som ikke ble levert. På grunnlag av dette har hun krevd refusjon av det som ble betalt for tjenesten.

Utgangspunktet for vurderingen er avtalen mellom partene. Klager har bevisbyrden for at hun har bestilt bassinet.

Nemnda finner det på grunnlag av fremlagt dokumentasjon - som viser at klager har kjøpt billett for seg og spedbarn, samt betalt ekstra for setevalg - det mest sannsynlig at klager bestilte bassinet. Det er videre på det rene at hun betalte 88 USD for setevalget, og at hun ikke fikk bassinet.

Nemnda anbefaler derfor at Turkish Airlines refunderer betalingen for setevalget med 88 USD.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer 88 USD til klager.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)