

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

### Dato

15.12.2021

### Saksnummer

2021-00929

### Tjenesteytere

Turkish Airlines

Mytrip

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt flybilletter for reise fra Kristiansand til Teheran den 10. februar 2020. Hun hadde hjemreise fra Teheran den 27. februar 2020 med Turkish Airlines.

Utreisen ble benyttet som planlagt. Dagen før returreisen ble klager imidlertid informert om at returflyvningen var kansellert grunnet covid-19. Hun forsøkte å få hjelp av Turkish Airlines til ombooking, men fikk beskjed at hun måtte henvende seg til Mytrip. Klager fikk imidlertid ikke kontakt med Mytrip hverken pr. mail eller telefon. Klager måtte til slutt kjøpe ny flybillett for å komme seg hjem til Norge.

Klager krever refusjon av den ubenyttede flybilletten kjøpt gjennom Mytrip, samt kostnadene til ny flybillett.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført følgende:

Basert på vedleggene forstår Turkish Airlines det som at billetten ble kjøpt gjennom et reisebyrå. Klager må kontakte reisebyrået for forespørsel om refusjon. Det er ikke noe Turkish Airlines-billettnummer i e-postkorrespondansen lastet opp i saken.

Turkish Airlines har senere også anført:

Turkish Airlines har sjekket dokumentene lastet opp av reisebyrået. Reisebyrået kan ikke hevde at de kun er en formidler mellom flyselskapet og passasjerer. De tjener penger i henhold til avtalt prosentsats når de selger billetter for Qatar Airways. De er ansvarlige til å iverksette tiltak, slik som å refundere billetter utstedt hos dem. Turkish Airlines kan se at reisebyrået har utført refusjonen i henhold til informasjonen mottatt fra flyselskapet i henhold til billettreglene.

Mytrip har anført følgende:

Mytrip er en formidler av de reisetjenester, inkludert flybilletter som tilbys på Mytrip.dk. Avtalen om 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. Mytrip sitt ansvar begrenser seg til formidlingen av eventuelle ekstratjenester kunden kjøper av Mytrip.

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

Mytrip viser for øvrig til vedlagte 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

Kunden booket den 30. januar 2020 en tur/retur-reise for én person mellom Kristiansand og Teheran med Turkish Airlines, inkludert en flyvning med SAS.

Planlagt avreisedato var den 10. februar 2020 med retur den 27. februar 2020. Både utreisen og returreisen gikk som planlagt. Kunden betraktes som no-show på disse flyvningene. I henhold til flyselskapets regler er billetten ikke refunderbar ved no-show.

Mytrip har søkt om refusjon av flyskatter fra Turkish Airlines. De har mottatt refunderbare skatter og avgifter. Mytrip har med dette overført 164,29 NOK til klager (beløpet mottatt fra Turkish Airlines).

Marco Polo AS, Mytrip, avslår klagers krav om refusjon av den resterende delen av billetten.

Mytrip har i tillegg anført:

Vennligst se flyhistorikken hvor en kan se at to fly på returen er markert som "HX". Flyselskapet bruker som regel å bruke denne koden ved "no show". I tilfeller hvor flyselskapet har kansellert pleier det å være markert med "UN" i historikken. Mytrip kan ikke med sikkerhet si at Turkish Airlines kansellerte returen.

Billetten er under flyselskapets kontroll. Kunden må ta kontakt med Turkish Airlines direkte og kreve refusjon av returreisen.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda legger til grunn at klager, dagen før returen, mottok beskjed om at TK879 fra Teheran (IKA) til Istanbul den 27. februar kl. 07:35 ble kansellert av Turkish Airlines. Ved kansellering har en i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 jf. artikkel 5 rett på omruting eller refusjon.

Forordningen får anvendelse for flygninger innen EU-/EØS-området, flygninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flygninger fra en tredjestat til EU/EØS-området hvis det «transporterende luftfartsselskap for flygningen er et EF-luftfartsselskap», jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. Det «transporterende luftfartsselskap» er i artikkel 2 bokstav b definert til «et lufttransportforetak som utfører eller har til hensikt å utføre en flygning i henhold til en avtale med en passasjer eller på vegne av en annen person, juridisk eller fysisk, som har en avtale med denne passasjer». I dette tilfellet oppstod kanselleringen på en flyvning utenfor EU-/EØS-området og med et ikke-EU-selskap. Krav etter EU-forordning 261/2004 faller med dette bort da forordningen ikke kommer til anvendelse.

Selv om EU-forordningen ikke kommer til anvendelse mener nemnda at klager har krav på refusjon i form av verdikuponger med gyldighet på to år eller gratis omruting. Det vises til opplysningen fra Turkish Airlines hvor det informeres om kanselleringen der står følgende: "we would like to remind you that you are entitled to a free rebooking for once within one year or a refund of unused flight coupons within two years from the date of issuance".

Slik nemnda ser det hadde klager med dette rett på kostnadsfri omruting eller refusjon i henhold til Turkish Airlines sin policy/vilkår. I denne saken har klager anført at hun ikke fikk hjelp til omruting, og derfor måtte kjøpe ny flybillett for å komme seg hjem. Slik nemnda ser det var dette et avtalebrudd fra Turkish Airlines sin side. Nemnda anbefaler derfor at Turkish Airlines dekker klagers nye hjemreisebillett. Klager skal imidlertid ikke reise gratis. Turkish Airlines kan derfor gjøre fratrekk for allerede refundert sum på den opprinnelige hjemreisebilletten.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers nye hjemreisebillett fra Teheran til Kristiansand med fratrekk for allerede refundert sum på den opprinnelige hjemreisebilletten.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)