

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav på refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

### Dato

18.01.2022

### Saksnummer

2021-01396

### Tjenesteytere

Bravofly

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (4 personer) hadde bestilt flybilletter hos Bravofly med Thai Airways t/r Oslo - Bangkok for reise 6. - 23. juli 2020.

Den 25. juni mottok klager epost fra Bravofly om at flyvningene var kansellerte. Klager har ikke mottatt refusjon fra verken reisebyrå eller flyselskap.

Klager krever full refusjon av flybillettene, kroner 32 355,58.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Bravofly er en formidler av flybilletter og har på vegne av klager søkt Thai Airways om refusjon.

Bravofly vil refundere klager så snart reisebyrået mottar tilbakebetaling fra flyselskapet.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Thai Airways vil refundere klagers billetter, men prosessen kan ta noe tid.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Bangkok ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor

rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c).

Klager krever refusjon av billettene, noe klager har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom klager velger dette fremfor omruting.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billetter direkte til klager. Nemnda oppfordrer Thai Airways til å eventuelt kreve regress fra Bravofly.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways utbetaler 600 euro per person, og refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

### **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)