

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19.

Dato

20.06.2022

Saksnummer

2022-00408

Tjenesteytere

Thai Airways

Gotogate - Marco Polo

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire personer) hadde kjøpt flybilletter hos Gotogate med Thai Airways for å fly t/r Oslo - Ho Chi Minh City den 23. juni - 10. august 2020. Pris for tre av billettene kroner 15 530, og for den fjerde billetten kroner 5 393.

Den 3. mars mottok klager epost fra Gotogate om at reisen var kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er en formidler av flyreiser og er ikke ansvarlig for eventuelle uregelmessigheter som oppstår hos flyselskapet.

Klagers reiser ble kansellert som følge av covid-19 pandemien, og Gotogate har søkt flyselskapet om full refusjon for ordrenummer L1A5PH (tre personer) og for ordrenummer L2DEF3 (en person).

For ordrenummer L2DEF3 har Thai Airways godkjent refusjonssøknaden. Gotogate tilbakebetalte beløpet til klager den 7. april 2022 minus et servicegebyr på kroner 375 i henhold til reisebyråets reisevilkår.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Thai Airways har tross oppfordring ikke inngitt tilsvar til nemnda. Nemnda fattet dermed vedtak på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger til grunn at klagers flyvning ble kansellert mer enn 14 dager før avreise. Klager har derfor ikke krav på standarderstatning jf. EU-forordning 261/04 artikkel 5.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differanse mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billettutgifter på kroner 15 530 til de tre klagerne som ennå ikke har mottatt refusjon.

Nemnda bemerker for øvrig at Gotogate har opplyst at vilkårene gir hjemmel for å ta et administrasjonsgebyr på kroner 375 per person. Nemnda kan ikke se at vilkårene til Gotogate gir hjemmel for gebyr i et tilfelle der det er flyselskapet som kansellerer reisen. Vilkaene regulerer gebyr i de tilfeller der det er passasjerer selv som avbestiller - det er ikke tilfellet her.

Nemnda mener derfor at Gotogate må refundere hele beløpet til klager dersom refusjonen av beløpet på kroner 15 530 skjer via reisebyrået, og at gebyret som allerede er trukket for ordrenummer L2DEF3 tilbakebetales klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billettutgifter på kroner 15 530 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)