

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om standarderstatning og full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00443

Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos Gotogate med Thai Airways t/r Stavanger - Bangkok for reise 17. april - 2. mai 2020, pris kroner 17 841.

Den 12. april ble klager informert om at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Refusjonsforespørselen fra klager er mottatt, og refusjonsprosessen er i gang. Thai Airways gjør oppmerksom på at flyselskapet gjennomgår en rehabiliteringsplan i konkursdomstolen i Bangkok. Grunnet dette, og at flyselskapet mottar svært mange refusjonsforespørsler, forventes prosessen med refusjoner på hovedkontoret å bli veldig lang.

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate er kun en formidler av flybilletter, og i henhold til reisebyråets regler og vilkår må refusjonsspørsmål tas direkte med 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 artiklene 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 12. april, mindre enn to uker før avgang.

Reisebyrået har opplyst at flyvningene ble kansellert grunnet covid-19. Det er imidlertid ikke forklart nærmere eller dokumentert. Nemnda mener at flyselskapet ikke har godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått dersom alle rimelige tiltak ble truffet. Klager har etter dette krav på standarderstatning 600 euro per person.

Ved kansellering har klager også krav om omruting eller refusjon etter artikkel 8. Klager ble ikke tilbudt omruting.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter forordningen, nemnda anbefaler etter dette at Thai Airways refunderer klagers flybilletter med kroner 17 841.

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 Thai Airways utbetaler 600 euro per person, samt refunderer klagers flybilletter med kroner 17 841.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)