

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter.

### Dato

16.02.2023

### Saksnummer

2022-02154

### Tjenesteytere

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to tur-retur billetter med Thai Airways fra Oslo via København til Bangkok 5. november - 3. desember 2022. Klager skulle ha med seg mye bagasje, og valgte derfor Flexi billetter, der tillatt bagasjevekt var 30 kilo per person. Reisen ble bestilt og betalt den 10. juni 2022. Klager mottok bekreftelse fra Thai Airways som viste at de hadde bestilt Flexi billetter. Senere, samme dag, mottok klager ny bekreftelse som viste at billettene var endret til Saver, og at tillatt bagasjevekt da var kun 20 kilo per person. Totalprisen var den samme som først oppgitt, kroner 17 094 (kroner 8 547 per person).

Klager ønsket ikke å benytte billettene som følge av denne endringen, og forsøkte å kontakte selskapet i Oslo. Klager ble informert om at Thai Airways kontor i Oslo hadde redusert kapasitet, at sentralbordet var stengt, og det ble opplyst hvilken e-postadresse som skulle benyttes. Klager fikk kontakt med kontoret til Thai i Danmark. Klagers ønske om å endre billettene eller få refusjon ble avslått.

Klager krever full refusjon av billettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har ikke inngitt tilsvaer til nemnda.

### Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Thai Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Klager har uttalt og dokumentert at han bestilte og betalte for "Flexi"-billetter som inkluderte 30 kilo bagasje per person, og at disse senere av flyselskapet ble endret til "Saver" som kun tillater 20 kilo bagasje per person uten at prisen ble redusert.

Thai Airways har etter nemndas syn ikke levert det produktet klager har betalt for, og anbefaler derfor at Thai Airways refunderer de ubenyttede flybillettene i sin helhet.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Gagnes 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 Thai Airways refunderer kroner 17 094 til klager.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)