

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

24.08.2021

### Saksnummer

2020-03510

### Tjenesteytere

Gotogate - Marco Polo

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos Gotogate med Thai Airways t/r Oslo - Ho Chi Minh City for reise 29. april 2020.

Den 20. mars 2020 ble klager informert om at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever standarderstatning 600 euro i henhold til EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av billetten med kr 6 046.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Gotogate har i det vesentlige anført:

Gotogate har sendt en refusjonssøknad til flyselskapet Thai Airways og venter på at flyselskapet skal utbetale slik at Gotogate kan refundere billetten til klager.

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Thai Airways har mottatt en refusjonssøknad fra Gotogate, men har enda ikke behandlet denne grunnet stor belastning. Saken ligger i kø for behandling, og dessverre tar alle tilbakebetalinger lang tid.

### Nemnda bemerker

Klager fikk beskjed om kanselleringen den 20. mars 2020, altså mer enn to uker før planlagt avgang, og har dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 gir rett til refusjon av billettprisen ved kansellering, dersom passasjeren velger dette fremfor omruting. Klager har krevd refusjon, og det er slik nemnda forstår det ikke bestridt at klager har krav på dette. Spørsmålet for nemnda er hvem som skal utbetale refusjonen til klager.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Forordningen gir klager krav på refusjon fra det transporterende luftfartsselskapet, altså Thai Airways. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billetter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billett. Klager gis ikke medhold i sitt krav om standarderstatning.

### **Nemndas representanter**

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)