

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (02.03.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Ikke har fått svar fra Thai Airways ang mitt tilgodehavende og heller ikke fått utbetalt

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet ruteendring.

Dato

21.12.2022

Saksnummer

2022-01092

Tjenesteytere

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flybilletter hos Thai Airways for reise t/r Oslo - Ho Chi Minh via Stockholm, Bangkok og København.

Avreise fra Oslo var den 7. april kl. 12:45. Den 24. mars kl. 10:18 endret Thai Airways flyvningen TG 2556 til TG 2550. Reisen Bangkok til Ho Chi Minh ble endret slik at reisen skulle gå fra Bangkok kl. 07:35 den 8. april istedenfor kl. 17:35 den 8. april, altså ti timer tidligere.

Problemet var at klager ikke ville ha landet i Bangkok fra Stockholm før den 8. april kl. 12:00, altså 4t 25m etter at flyet fra Bangkok til Ho Chi Minh hadde gått (kl. 12:00-kl. 07:35). Den endrede rutetiden gjorde at klager ikke kunne gjennomføre reisen. Dette førte til at klager oppsøkte Thai Airways som kansellerte reisen, men tjenesteyter kunne ikke refundere utgiftene.

Klager krever refusjon for flybilletter på kr 19 342.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har, tross oppfordring, ikke inngitt tilsvaer i saken.

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, tredje ledd.

Thai Airways har, tross oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Thai Airways foretok en ruteendring av klagers flygning i mars. 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 passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet kan dokumentere at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Det siste alternativet er ikke påberopt eller relevant i saken.

Den 24. mars kl. 10:18 fikk klager beskjed om endret rutetid, mens avreise var 7. april kl. 12:45. Basert på disse opplysningene i saken legger nemnda til grunn at klagers reise ble kansellert mer enn 14 dager i forveien. Klager har derfor ikke rett på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i. Dette er heller ikke krevd.

Klager krever refusjon av flybillettene i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Klager har ved kansellering fra flyselskapet krav på full refusjon. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klager flybillettkostnaden på kr 19342.

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.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klager kr 19342 for ubenyttede flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Edvin Gagnes (Flyr)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)