

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett kjøpt gjennom reisebyrå. Sykdom før avreise.

### Dato

14.10.2021

### Saksnummer

2021-00488

### Tjenesteytere

Expedia.no

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en flyreise for én reisende fra Trondheim til Bangkok via Oslo med reise den 15. mars 2020. Bestillingen ble gjort gjennom Expedia.

Reisen ble ikke benyttet, da den reisende var forkjølet. Klager beskriver at det var fullt kaos disse dagene, og at det var umulig å avbestille grunnet stor pågang på telefonlinjene. Klager ringte i flere timer, men ingen tok telefonen. Klager fikk beskjed fra Expedia om at ettersom reisen aldri ble avbestilt, sto den som "no show". Klager fikk videre beskjed om at de kunne refundere billetten mot en avgift på 1300 NOK, slik at klager fikk refundert 7881 NOK. Etter hvert ville imidlertid Expedia ikke betale likevel.

Klager mener at norske myndigheter har lovet kompensasjon, og at dette også sto i koronaforskriften § 17 siste ledd. Klager mener at nemnda skal gå på myndighetene og deres lovnader om tilbakebetaling. Den reisende er datter av en annen passasjer som skulle reise i samme reisefølge. Denne passasjer ble som helsearbeider nektet å reise i forbindelse med morens død.

Det vises ellers til klagers saksdokumenter.

Klager har fremsatt krav om refusjon av 7881 NOK med moms. Klager ønsker også forsinkelsesrenter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har anført følgende:

Thai Airways kan bekrefte at refusjonsforespørsel for billetten ligger inne i BSP-link. De månedlige refusjonskvotene fra Bangkok er meget små og dette medfører dessverre

at de fleste kunder og byråer fortsatt venter på sine refusjoner. THAI er fortsatt under konkursbeskyttelse, som betyr at alle midler i hovedsak er låst. Siste rettsak fant sted i Bangkok den 2. mars og det jobbes nå videre med utfallet av denne. Thai Airways får først informasjon om tilbakebetalingsplanen etter at retten i Bangkok skal godkjenne/forkaste rehabiliteringsplanen for selskapet den 12. mai 2021.

Expedia har anført følgende:

Den 14. februar 2020 booket klager en tur/retur-reise mellom Trondheim og Bangkok den 15. mars-6. april 2020, samt en reiseforsikring. Totalprisen for reisen var 10 008 NOK og 9181 NOK ble belastet av flyselskapet ved bestilling. De resterende 827 NOK ble belastet av Expedia og var for reiseforsikringen som deretter ble kansellert og refundert den 14. mars 2020.

Den 31. mai 2020 kontaktet klager Expedia sin kundeservice og ønsket informasjon om hvorvidt han var berettiget en ny flyreise. Til svar fikk han at det var mulig å etterbetale den totale kostnaden mot en avgift på 1300 NOK. Klager godkjente tilbudet. Da beløpet var belastet av flyselskapet sendte Expedia en forespørsel til Thai Airways. Etter en ny undersøkelse ser Expedia at korrekt avgift for avbooking fra flyselskapets side er 2600 SEK, og at klager fikk feilaktig informasjon vedrørende dette. Basert på dette har Expedia gjennomført en refusjon tilsvarende 1300 NOK til kortet som ble benyttet ved bestilling. Dette vil bli mottatt innen 10 virkedager.

Thai Airways International er under konkursbehandling. Expedia følger opp med flyselskapet med jevne mellomrom. I mellomtiden anbefales klager å holde øye med flyselskapets hjemmesider for å se om de publiserer mer informasjon. Så snart Expedia har mer informasjon vil de kontakte klager. Expedia beklager situasjonen og forstår hvor frustrerende det må være. Klager anbefales å kontakte sitt forsikringsselskap om eventuell erstatning da Thai Airways belastet beløpet og er ansvarlig for selve utførelsen av tjenesten. Expedia er kun en formidler av reisen.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker innledningsvis at myndighetene ikke hører inn under Transportklagenemndas kompetanse. I henhold til transportklagenemndeforskriften § 1-3 behandler Transportklagenemnda tvister mellom passasjerer som klager i medhold av § 1-4 og foretak som nevnt i § 1-7. Saken behandles med dette basert på tvisten mellom klager og flyselskap/reisebyrå.

EU-forordning 261/2004 gjelder passasjerers minimumsrettigheter når de nektes ombordstigning mot sin vilje, en flyvning kanselleres eller en flyvning er forsinket.

I punkt 2.2 av EU-kommisjonens veileder for passasjerrettigheter i lys av covid-19 situasjonen uttrykkes det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer tilfeller hvor passasjerer ikke kan/ønsker å reise. Dette gjelder også i tilfeller der klager har god grunn

til å ikke reise. I slike tilfeller vil det være flyselskapets regler for den aktuelle billetten som er avgjørende for refusjonsspørsmålet.

I dette tilfellet mener imidlertid nemnda at Expedia er ansvarlig overfor klager på avtalerettslig grunnlag. Expedia tilbød klager å refundere billetten mot en kostnad på 1300 kroner, slik at klager skulle få refundert 7881 kroner. Dette takket klager ja til ref. e-post korrespondanse mellom klager og Expedia. Nemnda mener derfor at avtale om refusjon er inngått mellom klager og Expedia.

At Expedia senere oppdaget at de hadde gitt klager feil pris for refusjon, medfører ikke at Expedia kan si seg løs fra avtalen.

Nemnda anbefaler at Expedia refunderer totalt 7881 kroner til klager. Nemnda anbefaler videre at Expedia utbetaler forsinkelsesrenter fra 30 dager etter påkrav jf. forsinkelsesrenteloven § 2.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer 7881 NOK til klager + forsinkelsesrenter.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (American Express Travel)