

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter.

Dato

26.01.2022

Saksnummer

2021-01180

Tjenesteytere

G Travel Ålesund - Partner Reisebyrå AS

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fire reisende) skulle fly fra Ålesund til Koh Samui via Oslo og Bangkok den 9. november 2020 (retur den 21. november 2020). Klager bestilte først tre billetter. Noen dager senere bestilte han også flybillett til sønnens samboer, som også skulle være med på reisen. Alle billettene ble forskuddsbetalt, og kostet ca. 40 000 kroner totalt.

Den 18. juni fikk de en liten endring på tid i Thailand. Dette var ok.

Den 23. september fikk de en mail fra G-travel: "reisene har blitt kansellert, skal vi søke refusjon". Klager bekreftet at de ville dette.

Klager har siden dette purret flere ganger. G-travel har svart at de ikke kan refundere klager før de har fått refusjon fra Thai Airways. Thai Airways har bedt klager forholde seg til reisebyrået.

Klagers reiseforsikring har svart at de ikke dekker noe ettersom flyselskapet kansellerte billettene.

Klager har fremsatt krav om standarderstatning etter EU-forordning 261/2004, samt full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel har anført følgende:

G Travel fått tilbakemelding fra Thai i Oslo om at Thai Airways er i en gjenoppbygging etter at konkursgaranti-retten i Bangkok godkjente rehabiliteringsplan deres. Thai håper at situasjonen blir mer normalisert og at alle ennå ikke avsluttede saker vil bli løst.

Billetter blir fortsatt tilbakebetalt, men det tar bare lengre tid på grunn av omstendighetene, og derfor har Thai heller ikke muligheten til å se på de enkelte sakene, siden det blir håndtert fra hovedkontoret i Bangkok. G Travel som formidler kan ikke forskuttere en slik refusjon på vegne av flyselskapet. De kan heller ikke dekke manglende tjenesteleveranse fra flyselskapet.

Thai tilbyr alternativt å ta imot en THAI reisekupong på samme verdi som refusjonsverdien i stedet for å avvente til refusjonssøknaden blir behandlet.

Thai Airways har anført følgende:

Refusjonssøknader bekreftes mottatt i BSP-link, men disse er fortsatt på vent. Dette skyldes stor pågang av refusjoner. I tillegg erfarer Bangkok problemer mellom kortinnløserne Elavon og den nye kortinnløseren Worldpay. Thai Airways håper disse problemene snart vil være løst. Thai Airways beklager ulempene ventetiden medfører.

Nemnda bemerker

Slik nemnda oppfatter saksgangen ble avgangene mellom Oslo og Bangkok kansellert av Thai Airways. Klager fikk beskjed om dette den 23. september 2020. Nemnda har sett i sakens dokumenter at det var korrespondanse mellom klager og reisebyrået vedrørende mulig avbestilling tidligere enn dette (i begynnelsen av september). Slik nemnda forstår det hadde klager imidlertid fortsatt en bekreftet booking den 23. september 2020. EU-forordning 261/2004 kommer med dette til anvendelse.

Ved kansellering kan en ha rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Klager har i denne saken ikke rett på standarderstatning fordi de fikk beskjed om kanselleringen mer enn to uker før avreise, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c) i).

Ved kansellering fra flyselskapets side har passasjerene rett på refusjon av billettprisen hvis de velger det, jf. EU-forordningen artikkel 5 jf. artikkel 8. Klager har fremsatt krav om full refusjon av billettene.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at Thai Airways refunderer flybillettene til klager. Eventuelle egne tilleggsgebyrer/ekstratjenester belastet av G Travel anbefales refundert av G Travel dersom disse er refunderbare i henhold til vilkårene som klager godkjente ved inngåelse av avtalen.

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 refunderer klagers flybilletter i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8. G Travel anbefales å refundere eventuelt refunderbare tilleggsgebyrer/ekstratjenester.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)