

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

23.09.2022

Saksnummer

2022-00715

Tjenesteytere

Supersaver

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (tre personer) hadde bestilt flybilletter hos Supersaver med Thai Airways t/r Oslo - Manila for reise 22. juli - 12. august 2020. Pris kroner 21 139.

I mai 2020 mottok klager beskjed om at reisen var kansellert av flyselskapet grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver har på vegne av klager sendt en refusjonssøknad til Thai Airways. Dessverre har flyselskapet enda ikke behandlet søknaden.

Thai Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapet Thai Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Manila 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 krevet.

Klager krever refusjon av billettene, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nr. 1 at det ved kansellering er det "transporterende luftfartsselskapet" som skal tilby assistanse etter artikkel 8, altså omruting eller refusjon. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billettutgifter på 21 139 kroner direkte til klager.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også 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 klagers ubenyttede flybilletter i sin helhet.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)