

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

24.05.2022

### Saksnummer

2022-00029

### Tjenesteytere

Ticket

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybillett hos Ticket t/r Oslo - Manila for reise med Thai Airways den 1. mai 2020. Den 25. mars mottok klager informasjon fra Ticket om at reisen var kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager stiller seg kritisk til at hun to år etter kanselleringen fortsatt ikke har mottatt refusjon.

Klager krever full refusjon av flybilletten, kroner 5 875.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket har sendt en refusjonsforespørsel til Thai Airways. Flyselskapet har gått gjennom sin rekonstruksjon på lik linje med flere andre flyselskap. Etter at de gikk inn i denne prosessen, har alle refusjoner dessverre stoppet opp.

Ticket har ikke mottatt noen informasjon fra Thai Airways om eller når en eventuell refusjon fra dem vil skje.

Så snart / dersom flyselskapet godkjenner forespørselen, overfører Ticket refusjonen til klager med fradrag av Tickets håndteringsgebyr på kroner 595.

Thai Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående klagers krav.

### Nemnda bemerker

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 har fremsatt krav om full refusjon av flybilletten.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

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. Dette gjelder også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor Thai Airways må refundere klagers billett direkte til klager.

For det tilfellet at refusjon ikke er foretatt mener forbrukerrepresentantene at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevet refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billett direkte til klager.

## **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)