

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

18.01.2021

Saksnummer

2020-01136

Tjenesteytere

Thai Airways

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen to personer) skulle reise fra Oslo til Phuket via Bangkok den 6. april 2020 med Thai Airways. Billettene ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver den 29. oktober 2019 med en ombookings-forsikring i god tid før utbruddet av koronaviruset. Klagers flyvning (TG955) ble kansellert. Det er fremsatt krav om erstatning/refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har oppsummert anført følgende:

Supersaver.no er operert av Marco Polo AS, et mellomledd for flytjenester tilbudt på hjemmesiden. Supersaver opptrer kun som et mellomledd og avtalen er direkte mellom kunden og flyselskapet. Supersaver er ikke en medleverandør av tjenesten, men bundet av instruksene og reglene til flyselskapene. Supersaver sin rolle og forpliktelser er med dette begrenset for tjenester som ikke er tilbudt av dem. Supersaver informerer klager tydelig om dette gjennom sine hjemmesider og regler og vilkår som kunden har bekreftet å ha lest og godkjent når billettene ble booket.

Kundens reservasjon med Thai Airways den 6. april 2020 og retur den 21. april ble dessverre påvirket av Covid-19 pandemien. Supersaver har sendt refusjonsforespørsel til flyselskapet, men kan ikke garantere refusjon, ettersom denne beslutningen ligger hos flyselskapet.

Supersaver bemerker at flyselskapets beslutning er helt utenfor Supersaver sin kontroll. Supersaver ville lidt et stort økonomisk tap dersom de ble ansvarliggjort for å refundere kundene i tilfeller hvor de hverken har ansvar eller midler til å dekke kravet. EU-forordning 261/2004 gjelder kun for flyselskapene.

Thai Airways har oppsummert anført følgende:

Billettene er utstedt i Sverige av et byrå under svensk IATA. Thai Airways i Oslo har ikke adgang eller autorisasjonsmulighet for Refund Applications oversendt i svensk BSP Link. Thai Airways i Oslo kan kun sjekke og autorisere eventuelle refusjoner for billetter utstedt i Norge. Thai Airways Oslo har imidlertid kontaktet Supervisor i Stockholm som bekrefter at de vil refundere i BSP-link for oktober måneds kvote.

Thai Airways bemerker at dersom refusjon fortsatt er uteblitt, må reisebyrået kontakte Thai Airways i Sverige.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7, med mindre flyselskapet har informert om endringen minst to uker før planlagt avgangstid eller dersom kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet.

Det er fremlagt dokumentasjon på at klager ble informert om kanselleringen av flyvningen fra Oslo til Bangkok den 20. mars 2020, altså mer enn to uker før avreise den 6. april 2020. Kanselleringen gir etter dette ikke rett til standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8, 1. a).

Supersaver har i sitt tilsvaret anført at det avventes refusjon fra Thai Airways for å kunne refundere videre til klager. Thai Airways har vist til at billettene ble utstedt i Sverige av et byrå under svensk IATA. Thai Airways i Oslo har ikke adgang eller autorisasjonsmulighet for refusjonssøknader oversendt i svensk BSP-link. Thai Airways har imidlertid kontaktet Supervisor i Stockholm som bekrefter at de vil refundere i BSP-link for oktober måneds kvote.

Klager har bemerket at hun ikke har mottatt noen refusjon pr. utgangen av november 2020.

Klager har krav på refusjon av billetten ved kansellering i henhold til EU-forordningen artikkel 8 nummer 1 dersom hun velger dette fremfor omruting. I dette tilfellet har flyselskapet vist til reisebyråets refusjonsforespørsel, og at denne går gjennom Thai Airways sin avdeling i Stockholm. Reisebyrået anfører på sin side at de ikke kan refundere før de har fått godkjenning av refusjonsforespørselen de har sendt inn.

Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at Thai Airways refunderer billettene til klager. Thai Airways kan eventuelt søke regress fra Supersaver dersom aktuelt.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billetter.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)