

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter etter kansellert reise på grunn av covid-19-pandemien.

### Dato

22.05.2023

### Saksnummer

2022-01726

### Tjenesteytere

Thai Airways

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager (fire passasjerer) hadde bestilt reise t/r Oslo-Bangkok med utgående reise 4. juli 2020 og returreise 26. juli 2020. Klager skulle fly med Thai Airways og flybillettene ble kjøpt gjennom Gotogate.

Den 5. juni 2020 mottar klager beskjed om at bestillingen hadde blitt kansellert. Det ble ikke gitt noen forklaring, men klager hevder det var åpenbart at det var relatert til covid-19-pandemien.

Reisebyrået Gotogate fulgte opp saken med å sende en anmodning om om tilbakebetaling fra Thai Airways sommeren 2020. Gotogate mottok aldri noe svar og etter at Gotogate stoppet med oppdateringer om status på situasjonen, sendte klager på eget initiativ en henvendelse til Thai Airways. 6. mai 2022 spurte klager Thai Airways - på grunn av manglende progresjon av refusjon - om de kunne motta billetter til Bangkok sommeren 2022 i stedet, men de mottok aldri noe svar. Den 27. mai 2022 sendte klager en ny henvendelse og sa at på grunn av manglende svar så kunne de ikke lengre ta turen sommeren 2022, og ba om pengene tilbake. Den 7. juli 2022 purret klager igjen, men har fremdeles ikke hørt noe fra Thai Airways.

Klager krever refusjon av flybilletter på 20 933 NOK og renter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har, tross oppfordring, ikke kommet med tilsvaret til nemnda.

Marco Polo Travel AS, Gotogate, er en formidler av flytjenestene som tilbys på nettsiden gotogate.no. De er kun formidler av disse tjenestene og selve avtalen om en flyreise inngås mellom kunden og det aktuelle flyselskapet. De er ikke medleverandør av

flytjenestene, men bundet av instruksjoner og regler fra flyselskapene, og har derfor en begrenset rolle og forpliktelse i forhold til flytjenester som ikke er levert av dem. Gotogate informerer tydelig om sin rolle flere steder på nettsidene og i sine generelle vilkår. Klager har bekreftet å ha lest og akseptert de generelle vilkårene da han bestilte billettene.

Klager bestilte den 2. september 2019 flybilletter t/r fra Oslo til Bangkok med Thai Airways. Reisen ble dessverre innstilt som følge av utbruddet av covid-19-pandemien. Ved bestillingen ble klagers betaling av billettene omgående videresendt til flyselskapet. Gotogate har på vegne av klager søkt om full refusjon av samtlige billetter fra Thai Airways den 26. august 2020. Gotogate har videre opplyst at Thai Airways har hatt store problemer med å tilbakebetale sine reisende og selskapet har gjennomgått en foretaksrekonstruksjon. Refusjonssøknadene skal fremdeles være under behandling hos selskapet, og det er flyselskapet som må behandle kravet.

Gotogate kan ikke garantere at flyselskapet vil refundere billettene, men vil refundere klager billettprisen så snart de har mottatt refusjon fra Thai Airways.

### **Nemnda bemerkter**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Thai Airways har, tross oppfordring, unnlatt å svare nemnda.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvning mellom Oslo og Bangkok 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 krevd.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybilletten og renter.

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 flybillett direkte til klager.

Klager har også fremmet krav om renter, og det anbefales at Thai Airways betaler forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven regnet fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon og inntil betaling skjer.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers flybillettutgifter direkte til klager med tillegg av forsinkelsesrenter etter forsinkelsesrenteloven.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Sølvi Hagen (Ticket)
- Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)