

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager krever refundert 2.402 EUR for ubenyttede billetter, da Krabi Airline ikke hadde noen flyavgang fra Norge til Bangkok 22. desember 2008.

### Dato

24.03.2010

### Saksnummer

45/09F

### Tjenesteyter

Krabi Airline

Klager krever refundert 2.402 EUR for ubenyttede billetter, da Krabi Airline ikke hadde noen flyavgang fra Norge til Bangkok 22. desember 2008.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle sammen med sin 3-årige sønn tilbringe juleferien 2008 i Thailand. Klager kjøpte da tur/retur billetter med Krabi Airline. Klager bestilte selv billettene over internett og betalte med Visakort.

Reisen ble senere avbestilt, og klager krever tilbake det hun betalte for billettene. Kravet er rettet til Krabi Airs Oslokontor; International Travel AS

Klager krever refundert EUR 2 402.

### International Travel AS har i det vesentlige anført:

International Travel AS er Krabi Airlines norske representant, og som utfører visse tjenester for dem i Norge. Klagen burde vært stilet til flyselskapets hovedkontor i Bangkok. International Travel er ikke ansvarlig for billettutgiftene, men vil svare på henvendelsen og oppklare noen uklarheter.

Klager bestilte og betalte over internett. Betalingen var i EUR og betalingen gikk da direkte til Krabi Airlines bankkonto i Kasikorn Bank i Bangkok. Klager tok kontakt med International Travel AS etter at hun hadde bestilt og betalt billettene, da hun hadde bestilt til Krabi i stedet for Bangkok. Klager ble da fortalt at denne form for bestilling var bindende og ikke kunne forandres, men at de skulle prøve å få ordnet det, det ble ordnet 23. november 2008. Hun fikk deretter sendt nye billetter pr e-mail fra Krabi Airline i Bangkok.

Magny Halle kontaktet International Travel AS igjen i månedsskifte november/ desember for å informere om at hun ikke ville reise. Hun kontakter International Travel AS før Krabi Airline hadde kansellert sine avganger fra og med 13. desember 2008.

Hun ble da igjen informert om at bestillinger foretatt på internett ikke kunne kanselleres/forandres. International Travel AS tilbød imidlertid også denne gangen å kontakte Krabi Airline med forespørsel om de kunne refundere billetten hennes, siden hun ikke skulle reise i det hele tatt. Innen svar fra Krabi Airline, bestemte Krabi Airline å kansellere alle avganger fra Norge, slik at flyet som Magny Halle hadde bestilt plass på ikke kom til å ta av.

International Travel AS ble informert fra Krabi Airline om at de som hadde bestilt billetter over internett ville få refundert sine innbetalinger, men at det kunne ta litt tid. Dette ble Magny Halle informert om umiddelbart.

Magny Halle kontaktet International Travel AS flere ganger og har blitt bedt om å stille sitt krav til Krabi Airline i Bangkok.

International Travel AS mener at klagen ikke hører hjemme hos dem, ei heller i Flyklagenemnda.

### **KrabiAirlines har ikke avgitt uttalelse.**

Nemndas sekretariat har forelagt klagen for Krabi Airline, Bangkok per e-mail. Henvendelsen er ikke besvart.

### **Nemnda bemerker:**

Klagenemnda for flypassasjerer behandler klager fra passasjerer mot flyselskap som flyr i, til eller fra Norge. Krabi Airline har hatt til hensikt /har til hensikt å starte opp flygninger til/fra Norge og har solgt slike billetter. Klager i denne forbindelse hører inn under Klagenemnda for flypassasjerer.

Billettene ble kjøpt på [www.krabi-airline.no](http://www.krabi-airline.no), og de ble betalt til flyselskapet.

Krabi Airline har kansellert avgangen klager hadde bestilt billetter til.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at klager på dette tidspunkt ikke hadde avbestilt reisen. En eventuell avbestilling måtte ha vært rettet til Krabi Airline. Det var ikke gjort. At klager hadde tatt opp med International Travels at hun ikke ville reise, endret ikke dette. Nemnda viser til International Travels brev av 16. februar 2009 der de opplyser at de rettet en henvendelse til Bangkok om klager i den foreliggende situasjon kunne få refundert billettene. Denne henvendelse var ikke besvart. Etter nemndas vurdering har klager følgelig krav på at Krabi Airline refunderer innbetalt beløp.

International Travels er på Krabi Airlines norske hjemmeside oppgitt som Krabi Airlines Oslokontor. Nemnda kan ikke se at dette selskapet er ansvarlig for Krabi Airlines manglende oppfølging av sine forpliktelser overfor klager.

Nemnda anbefaler etter dette at Krabi Airline tilbakebetaler EUR 2 402 til klager.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at Krabi Airline tilbakebetaler EUR 2 402 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder  
Elise Korsvik, Forbrukerrådet  
Lars Grøndal, Forbrukerombudet  
Olav Grøttland, SAS  
Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap ASA.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*