

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

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

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2021-00512

Tjenesteytere

Supersaver

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to personer) hadde bestilt billetter hos Supersaver for reise t/r Oslo - Manila 29. juli - 19. august 2020 med Thai Airways. Den 5. juni ble klager informert om at flyvningene var kansellerte.

Klager krever full refusjon av billettene med kroner 10 291.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Thai Airways har i det vesentlige anført:

Billettene er utstedt av Thai Airways i Sverige. Supersaver er nødt til å kontakte Thai Airways i Stockholm direkte. Thai Airways i Norge kan kun se refusjonssøknader for billetter utstedt av byråer i Norge.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver har sendt en refusjonssøknad til Thai Airways, flyselskapet har ennå ikke behandlet søknaden. Thai Airways gjennomgår en omorganisering av selskapet, og har kunngjort at tilbakebetalingen er forsinket på grunn av dette. Supersaver kan ikke garantere refusjon eller at hele beløpet kan refunderes, da dette er helt opp til flyselskapet.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør

at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM). Klager ble informert om ruteendringen den 5. juni, mer enn to uker før avreise. Klager har etter dette ikke krav på standarderstatning.

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 er i henhold til dom avsagt av EU-domstolen C-302/16 flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, også om billetten er kjøpt av et online reisebyrå. Flyselskapet er i henhold til dommen i disse tilfellene henvist til å søke regress hos den ansvarlige hvis nasjonal rett åpner for det. Dette gjelder selv om flyselskapet har utbetalt refusjonsbeløpet til reisebyrået.

Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billettutgifter 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 refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer billettene direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)