

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter som følge av kansellering. Covid-19.

Dato

16.03.2021

Saksnummer

2020-03313

Tjenesteytere

Bravofly

Thai Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Oslo til Bangkok med TG0955 den 4. april 2020. Planlagt returreise var den 12. april med TG0954. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Bravofly. Den 20. mars mottok klager informasjon om at reisen var blitt kansellert. Klager har i etterkant forsøkt å kontakte både Bravofly og Thai Airways, men klager har ikke mottatt noe svar på sine henvendelser.

Klager krever refusjon av flybilletter pålydende NOK 10 410.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Thai Airways har vist til at klagers referansenummer er foreldet og har bedt om at klager oversender billettnummer. Klager har i den anledning vist til at han ikke har mottatt reisedokumenter utover de han allerede har fremlagt. Thai har bedt om å få oversendt billettnummeret eller nummeret på refusjonssøknaden fra reisebyrået, dersom reisebyrået har sendt en slik søknad. Thai informerer om at de kun kan se søknader i BSP for billetter utstedt i Norge.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at han mottok informasjon om kanselleringen den 20. mars. Dette var mer enn to uker før planlagt avreisedato, og klager har dermed ikke rett til standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

Klager krever refusjon av billettene, noe han har krav på i henhold til EU-forordningen artikkel 8 nummer 1 dersom han velger dette fremfor omruting. Refusjonen skal utbetales innen syv dager, jf. artikkel 8 nummer 1 bokstav a.

Det er flyselskapet som er ansvarssubjektet etter EU-forordning 261/2004, og det er derfor det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av differansen mellom opprinnelige flybilletter og nye billetter/transportutgifter. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billettutgifter.

Nemnda er av den oppfatning at manglende kommunikasjon mellom reisebyrå og flyselskap ikke skal gå utover klager som passasjer. Nemnda viser til at Thai Airways eventuelt kan rette et regresskrav mot Bravofly i etterkant av å ha refundert klager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold og at Thai Airways refunderer klagers billetter med NOK 10 410.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)