

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

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

### Dato

24.05.2022

### Saksnummer

2022-00266

### Tjenesteytere

Mytrip

Thai Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise hos Mytrip med Thai Airways t/r Stavanger - Bangkok for reise 11. april - 16. mai 2021. Pris kroner 10 688.

Den 11. mars mottok klager informasjon om at reisen var kansellert som følge av covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av flybilletten.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mytrip har i det vesentlige anført:

Mytrip er en formidler av flybilletter.

Klagers flybillett ble kansellert av flyselskapet som følge av den pågående covid-19 pandemien. Mytrip har søkt refusjon på klagers vegne, men flyselskapet har enda ikke godkjent søknaden.

Thai Airways har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige anført:

Thai Airways beklager det lange saksbehandlingstiden, og vil behandle klagers refusjonssøknad så snart det lar seg gjøre.

### Nemnda bemerker

Flyselskapet Thai Airways har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Stavanger 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 krevet.

Klager har fremsatt krav om refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

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. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Thai Airways må refundere klagers billettutgifter på kroner 10 688 direkte til klager.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at Thai Airways refunderer klagers billettutgifter direkte til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)

Joachim Sponheim (SAS)