

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter. Flyvning fra tredjeland.

Dato

15.10.2021

Saksnummer

2021-00190

Tjenesteytere

Travel International

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle opprinnelig fly med Emirates. Grunnet covid-19-restriksjoner kansellerte imidlertid Emirates ruten mellom Islamabad og Oslo på ubestemt tid.

Klager fikk beskjed fra ambassaden i Islamabad at Qatar Airways hadde satt opp ekstraflyvninger (emergency tickets) for nordmenn fra Pakistan til Norge den 31. mars 2020. Reiseruten var som følgende: Islamabad-Doha (QR633) og Doha-Oslo (QR175). Klager kjøpte billetter på disse flyvningene gjennom byrået Travel International AS. De betalte 21 950 NOK per person (inkludert fakturagebyr).

Qatar Airways kansellerte imidlertid klagers flyvninger tre ganger, henholdsvis 31. mars 2020, 6. april 2020 og 19. april 2020.

På bakgrunn av dette kjøpte klager nye billetter til en ekstraflyvning satt opp av Pakistan Airlines. De kom tilbake til Norge den 9. april 2020.

Da de kom tilbake til Norge kontaktet de Travel International AS for refusjon. Først mottok de ikke svar. Da de omsider fikk svar fikk de beskjed om å henvende seg direkte til Qatar Airways.

Qatar Airways svarte klager at de måtte ta kontakt med sin lokale agent for refusjon fordi billettene var utstedt i Oslo.

Klager kontaktet igjen Travel International AS og viste til svaret fra Qatar Airways. Etter flere telefonsamtaler og møter har klager fortsatt ikke fått refusjonen. Klager opplever det som at Travel International AS finner på unnskyldninger for å ikke refundere reisen.

Den siste mailen ble sendt 7. november 2020. Klager ble da lovet penger innen fire uker. Dette skjedde ikke. Reisebyrået og flyselskapet viser til hverandre.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av bookingene med Travel International AS/ Qatar Airways. Klager er ikke interessert i noen voucher.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Qatar Airways har anført følgende:

Billettene ble kjøpt gjennom et reisebyrå. Klager må derfor kontakte byrået i forbindelse med denne refusjonen. Qatar Airways er i kontakt med reisebyrået.

Travel International AS har anført:

Travel International AS er klar over denne saken. Det er en tøff tid for reiselivsbransjen. Reisebyrået har forståelse for at alle som ikke kunne reise ønsker refusjon. Disse passasjerene har imidlertid aldri blitt nektet refusjon. De har hatt flere møter og samtaler. Travel International AS har hatt over 2000 passasjerer i 2019, og klager med reisefølge er de eneste som klager pga. utålmodighet. Grunnet kanselleringer i Pakistan-regionen grunnet covid-19, samt Qatar Airway sin suspensjon av flyvninger i september tar det ekstra lang tid i noen saker.

Travel International AS vil refundere klagers billetter så snart som mulig. De har klagers bankdetaljer og refusjonsbeløpet vil bli refundert dit så snart alle saker er avsluttet, innen utløpet av 2021.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om refusjon av flybilletter for tre personer med Qatar Airways fra Pakistan til Norge den 31. mars 2020. Qatar Airways kansellerte flyvningene tre ganger. Klager kjøpte til slutt nye flybilletter med Pakistan Airlines for å komme seg hjem. Kravet fremsatt for Transportklagenemnda er refusjon av bookingene med Qatar Airways, kjøpt via reisebyrået Travel International AS.

Kansellering fra flyselskapet sin side gir rett på full refusjon av billettprisen, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. EU-forordning 261/2004 får imidlertid bare anvendelse for flyvninger innen EU-/EØS-området samt flyvninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat, eller fra en tredjestat til EU-/EØS-området hvis det «utførende luftfartsselskap, for flyvningen er et EF-luftfartsselskap» jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b. De aktuelle flyvningene som ble kansellert var fra en lufthavn i en tredjestat (Pakistan) til en lufthavn på en medlemstats territorium (Norge), med Qatar Airways, som ikke er et EF-luftfartsselskap. Forordningen kommer derfor ikke til anvendelse jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 3.

Spørsmålet er om klager har rett på refusjon på annet rettslig grunnlag.

Etter nemndas syn har klager her et krav på refusjon på avtalerettslig grunnlag. Han har kjøpt en tjeneste som ikke er levert. Etter nemndas syn er både flyselskapet og reisebyrået ansvarlige for at passasjeren får refundert det han har til gode. Nemnda har også vektlagt at reisebyrået har akseptert at klager har et beløp tilgode og opplyst at dette vil bli utbetalt.

Nemnda anbefaler med dette at Qatar Airways fullt ut refunderer klagers tre ubenyttede bookinger med Qatar Airways. Dersom refusjonen skulle skje via Travel International AS anbefales reisebyrået å refundere videre til klager omgående.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at reisebyrået og Qatar Airways fullt ut refunderer klagers tre ubenyttede bookinger med Qatar Airways.

Nemndas representanter

- Helen Engebrigsten (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)