

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet stengt flyplass som følge av covid-19 pandemien.

Dato

16.09.2021

Saksnummer

2021-00361

Tjenesteytere

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt flybilletter for to personer t/r Oslo - Islamabad / Lahore - Oslo for reise 21. mars - 11. april 2020 med Pakistan International Airlines, pris kroner 10 800. Dagen før avreise ble billettene kansellert av flyselskapet grunnet stengt flyplass som følge av covid-19 pandemien. Klager har mottatt refusjon av flybillettene, men flyselskapet har holdt igjen 10 % av beløpet.

Klager krever hele billettbeløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående saken.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7.

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda angående kanselleringen, eller dokumentert årsaken til denne. Flyselskapet kan da ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes en ekstraordinær omstendighet som ikke kunne vært unngått. Klager og følget har således rett til standarderstatning 600 euro per person.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf artikkel 8.

Pakistan International Airlines har refundert klagers billetter, men har ifølge klager holdt igjen 10 % av billettbeløpet i administrasjonsgebyr.

Pakistan International Airlines har som nevnt ikke avgitt uttalelse i saken. Nemnda mener at flyselskapet ikke har hjemmel til å ta et gebyr i et tilfelle der det er flyselskapet som kansellerer reisen. Det følger av forordningen at passasjerer har krav på refusjon av "hele billettprisen" jf. artikkel 8.

Nemnda mener derfor at Pakistan International Airlines må refundere hele billettprisen 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 Pakistan International Airlines utbetaler 600 euro per person til klager, samt refunderer de resterende 10 % av billettprisen.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Joachim Sponheim (SAS)