

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter. Klager avbestilte billetter pga. pandemien.

Dato

23.02.2022

Saksnummer

2021-00851

Tjenesteytere

Air International As

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (totalt fem reisende) bestilte reise med Pakistan International Airlines fra Oslo til Islamabad med avreise 11. juli 2020 og påfølgende retur. Reisen ble bestilt via reisebyrået, Air International As.

På grunn av den pågående pandemien og reiserestriksjoner i Norge besluttet klager å avbestille reisen i en e-post til reisebyrået 15. juni. Den 28. juli 2020 mottok klager beskjed om at klagers ønske om refusjon var registrert.

Klager har fremdeles ikke mottatt noen utbetaling, hverken fra flyselskapet eller reisebyrået, og krever at billettene refunderes i sin helhet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Air har ikke inngitt tilsvaret til Transportklagenemnda.

Air International har svart følgende:

Reisebyrået har ikke mottatt penger for klagers billetter fra flyselskapet.

Byrået har per dags dato refundert alle billetter i systemet. For nemndas medlemmer som er tilknyttet reisebyrå kjenner sikker til at det går an å utstede en billett på "cash" uten at det nødvendigvis betyr at flyselskapet har fått kontaktutbetaling for billetten med en gang. Oppgjøret for billetten som er utstedt "cash" kommer gjerne sammen med ukentlig salgsrapport.

Det samme gjelder refunderinger. Det er mulig å få "cash" utskrift fra systemet uten at det faktisk betyr at reisebyrået har fått kontanter tilbake for billetten. Den reelle bankoverføringen for oppgjøret gjenstår fremdeles.

Reisebyrået som jobbet som GSA for PIA jobbet ikke gjennom BSP-systemet for automatiske overføringer. Oppgjøret til flyselskapet ble betalt manuelt i banken, og nå som salgsrapporter er i minus pga. stopp i salg, og byrået kun mottar refunderinger, er selskapet avhengig av å få tilbakeført penger fra flyselskapet for å betale ut til kundene.

Dessverre har ikke byrået mottatt noen pengerefusjoner fra Pakistan International Airlines, og per i dag skylder flyselskapet nesten to millioner kroner. Dessverre har ikke flyselskapet drift i Norge, og det er vanskelig å komme i kontakt med ledelsen.

Basert på ovennevnte kan Air International AS ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Pakistan International Air har ikke gitt tilsvaret til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda legger til grunn klagers forklaring om at han selv kansellerte reisen. Etter at klager kansellerte reisen, forelå det ikke lenger noen bekreftet reservasjon på de aktuelle flyvningene. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse, jf. forordningens artikkel 3 nummer 2 bokstav a. Klager kan dermed ikke gjøre gjeldende krav etter EU-forordningen.

Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvilkårene som er fastsatt av flyselskapet. Det fremgår av klagers reisekvitteringer at han hadde kjøpt Economy-billetter. Disse er ikke refunderbare, og det gis kun refusjon av refunderbare skatter og avgifter.

Nemnda anbefaler at flyselskapet refunderer skatter og avgifter direkte til klager.

Etter forordningen har klager kun krav på refusjon av skatter og avgifter. Det er uklart om Pakistan Airlines likevel har refundert hele billettprisen til reisebyrået. Dersom reisebyrået mottar/har mottatt full refusjon fra Pakistan Airlines, anbefaler nemnda at refusjonen betales videre til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines refunderer skatter og avgifter direkte til klager. Dersom reisebyrået mottar/har mottatt full refusjon fra Pakistan Airlines, anbefaler nemnda at refusjonen betales videre til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Edvin Gagnes (Flyr)