

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av flyforbud over EU/EØS.

### Dato

24.05.2022

### Saksnummer

2022-00116

### Tjenesteytere

Pakistan International Airlines

Air International As

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte følgende fire flybilletter hos reisebyrået Air International med Pakistan International Airlines (PIA) for til sammen kroner 26 400:

To personer:

4. juli - 26. august 2020 Oslo - Islamabad t/r.

To personer:

18. juli - 1. august 2020 Oslo - Islamabad t/r.

Alle fire flybilletter ble kansellert av PIA i slutten av juni, klager husker ikke eksakt dato.

Klager krever full refusjon av flybillettene.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Air International har i det vesentlige anført:

Dessverre har ikke Air International mottatt refusjon fra Pakistan International Airlines for klagers flybilletter. Per i dag skylder flyselskapet nesten to millioner kroner som tilhører flyselskapets passasjerer.

Pakistan International Airlines har ingen drift i Norge, og det er vanskelig å komme i kontakt med ledelsen. Siste kommunikasjon med flyselskapet var i februar 2022 hvor det kom frem at Pakistan International Airlines skal inngå en avdragsordning, men det er uklart for reisebyrået når en slik ordning kommer i gang.

## Nemnda bemerkjer

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Pakistan International Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Klager hevder Pakistan International Airlines kansellerte hans flybilletter i slutten av juni.

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevisje at passasjeren har fått informasjon om kanselleringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Basert på sakens opplysninger legger nemnda til grunn at klagers flyvninger mellom Oslo og Islamabad med avreise den 4. juli ble kansellert mindre enn 14 dager i forveien. Klager har derfor rett på standarderstatning med 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i) for denne reisen.

For billettene med avreise den 18. juli har klager ikke krav på standarderstatning, da denne reisen ble kansellert mer enn 14 dager før avreise.

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

Klager har fremsatt krav om full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

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. Dette gjelder også om billetten er kjøpt hos et reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte.

Nemnda anbefaler etter dette at Pakistan International Airlines refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

## Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines utbetaler 600 euro per person for de to personene med avreise fra Oslo den 4. juli, samt at Pakistan International Airlines refunderer flybillettene med kr 26 400 direkte til klager.

## Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)  
Gøran Jenssen (Widerøe)