

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter.

Dato

10.04.2018

Saksnummer

2018-00841

Tjenesteytere

PIA

AL UMRA TRAVEL

Klager har i det vesentlige anført

I november 2016 bestilte klager en reise for fem personer t/r Oslo - Islamabad for reise 8. - 15. april 2017 hos reisebyrået Al Umra Travel AS i Oslo.

Total pris kroner 33 500.

I midten av februar 2017 mottok klager en melding fra GSA PIA(General Sale Agent Pakistan International Airlines) om at en refusjonsprosess av billettene var i gang. Klager stilte seg helt uforstående til dette da han ikke hadde avbestilt billettene. Klager viser til fremlagt korrespondanse med reisebyrået som hevder sin uskyld og viser til at flyselskapet PIA har kansellert billettene til tross for at de var bekreftet og betalt.

Klager betalte sine billetter gjennom kredittselskapet Cresco. Etter fremsatt reklamasjon til Cresco har kredittselskapet refundert kjøpesummen. Klager måtte imidlertid kjøpe nye billetter til kroner 44 000 for fire personer(en person valgte å ikke bestille ny billett). Klager krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig pris og ny pris, kroner 10 500. I tillegg krever klager erstatning for at en i reisefølget ikke fikk reist grunnet den økte prisen. Dette kravet er skjønnsmessig satt til kroner 5 000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Al Umra Travel AS har i det vesentlige anført:

PIA har uten forvarsel kansellert klagers billetter som var bekreftet og betalt. Flyet klager var booket på gikk etter ruteplan. Al Umra Travel har flere ganger forsøkt å få kontakt med flyselskapet uten å lykkes. Det er flyselskapet som må autorisere refusjon

av billettene før reisebyrået kan refundere klager. I dette tilfellet har ikke flyselskapet gitt denne autorisasjonen.

Reisebyrået har fremlagt dokumentasjon som viser klagers reisebekreftelse med billettnummer.

Al Umra Travel kan ikke se å ha gjort noe galt, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Al Umra Travels brev.

GSA Pakistan International Airlines har i det vesentlige anført:

Al Umra Travel er et "non-IATA" reisebyrå som ikke har tillatelse til å utstede billetter. De opererer på den måten at de kjøper opp billetter hos flyselskapene og selger dem videre til sine kunder. Dette gjør de ved å lage en bestilling i sitt bookingsystem for deretter å ringe eller sende en epost til flyselskapet for å få utstedt billetten. Det samme gjelder ved endringer og refusjoner.

I denne saken gikk flyene etter rutetabell både tur og retur.

Den 9. februar 2017 mottok GSA Pakistan International Airlines en telefon fra en ansatt i Al Umra Travel som ba om at klagers billetter samt noen flere billetter skulle kanselleres, det vises til fremlagt dokumentasjon. Flyselskapet fulgte instruksene fra den ansatte og sendte en epost til reisebyrået for å bekrefte refusjon av billettene. I slike tilfeller oppfordres reisebyråene til selv å slette bestillingen i sitt bookingsystem, men i dette tilfellet ble dette ikke gjort. Hovedkontoret til Pakistan International Airlines i Karachi oppdaget at billettene til klager ikke var i orden og oppfordret ham derfor til å kontakte reisebyrået sitt.

Billettene klager hadde kjøpt lå fortsatt tilgjengelig for salg til samme pris. GSA Pakistan International Airlines ga på dette tidspunktet klager og Al Umra Travel tilbud om å kjøpe plassene tilbake, og tilbudet lå åpent i 2-3 uker uten at betaling forelå. Flyselskapet måtte til slutt slette bestillingen grunnet manglende betaling.

GSA Pakistan International Airlines viser fremlagt utskrift av sms-dialog med ansatt hos Al Umra Travel som var innlagt på sykehus i 2 1/2 måned på dette tidspunktet, hvor den ansatte beklager og sier han skal rydde opp i problemene når han blir utskrevet.

GSA Pakistan International Airlines kan ikke stå ansvarlig for rutinesvikt hos reisebyrået. Flyselskapet har refundert de kansellerte billettene, og kan ikke imøtekomme krav om ytterligere utbetaling.

Nemnda bemerker

Kansellering gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda viser til EU-forordning 261/2004, jf. artikkel 5. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå innstillingen. Ved kansellering har passasjerene valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår.

Klager kjøpte billettene med GSA PIA (General Sale Agent Pakistan International Airlines) gjennom reisebyrået Al Umra Travel. I midten av februar 2017 mottok klager en melding fra GSA PIA om at en refusjonsprosess av billettene var i gang. Klager hadde ikke avbestilt billettene. Al Umra Travel hevder at flyselskapet PIA hadde kansellert billettene uten forhåndsvarsel, til tross for at de var bekreftet og betalt.

I dette tilfellet ble ikke flygningen kansellert, bare klagers og hans reisefølges billetter. Klager måtte kjøpe nye billetter og han krever refusjon av mellomlegget mellom opprinnelig og ny pris, kroner 10 500. I tillegg krever klager erstatning for at en i reisefølget ikke fikk reist grunnet den økte prisen. Dette kravet er skjønnsmessig satt til kroner 5 000.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen. Formidlere av flybilletter vil kunne bli holdt ansvarlig for tap som følge av mangelfull formidling av informasjon eller feilhåndtering på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

Reisebyrået og flyselskapet skylder på hverandre, men det fremgår av fremlagt dokumentasjon og e-post korrespondanse at Al Umra Travel innrømmer at det var problemer med oppfølgingen på deres side på grunn av langvarig sykdom og sykehusinnleggelse hos deres saksbehandler. Det fremgår at det ble utstedt kreditnota fra flyselskapet til reisebyrået 9. februar for klagers og en del andre passasjerers billetter. Nemnda tolker det slik at reisebyrået da har kansellert klagers billetter. Ved en mail til reisebyrået av 9. februar fikk reisebyrået beskjed om å kansellere billettene i sitt bookingsystem.

Nemnda legger på bakgrunn av fremlagt dokumentasjon til grunn at reisebyrået - antagelig ved en feil eller misforståelse - kansellerte klagers billetter. Nemnda er av den oppfatning at Al Umra Travel er ansvarlig for det dokumenterte økonomiske tap som oppstod for klager og hans reisefølge som følge av kanselleringen.

Nemnda anbefaler at Al Umra Travel betaler erstatning til klager med kr 10 500 som er mellomlegget mellom opprinnelig og ny pris for billettene. Nemnda finner ikke å

anbefale at selskapet betaler erstatning for at en i reisefølget ikke fikk reist. Dette tapet er ikke dokumentert.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Al Umra Travel betaler erstatning til klager med kr 10 500.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)
- Line Olafsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)