

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning/refusjon av flybilletter grunnet kansellering (covid-19).

Dato

28.04.2022

Saksnummer

2021-01819

Tjenesteytere

O Travel AS

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Pakistan International Airlines fra Oslo til Lahore, via Islamabad, den 11. april 2020 (retur den 18. april via København). Klager fikk beskjed om at flyvningen var kansellert grunnet covid-19.

Klager har fremsatt krav om full refusjon av flybillettene, pålydende 8862 NOK. Han har vært i kontakt med reisebyrået hvor billettene ble kjøpt (O Travel AS). Han har fått forklart at flyselskapet holder tilbake pengene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Airlines har til tross for oppfordring ikke fremmet tilsvar i saken.

Reisebyrået O Travel har anført følgende:

Det stemmer at kunden kjøpte PIA-billetter via O Travel til Pakistan. O Travel AS er en formidler av flybilletter, alle PIA billetter blir utstedt via Pakistan International Airlines GSA Norway. O Travel har purret og sent en del mailer til PIA om å få refundert billetten slik at det kan utbetales til klager. O Travel har også oppfordret klager til å ta direkte kontakt med selskapet på egenhånd for å få refundert denne billetten.

O Travel har ikke lyktes med å få noe form for tilbakemelding, verken fra GSA Oslo, eller fra hovedkontoret i Karachi Pakistan.

I rollen som formidler av flybilletter må O Travel AS alltid følge flyselskapets regler og veiledning. I det tilfelle O Travel AS skulle motta refusjonen fra PIA så vil dette formidles videre til kunden.

Det vil medføre store økonomiske skader for O Travel AS dersom det forventes at de skal erstatte klagers tap, hvor en som i dette tilfellet ikke har finansielle midler til å dekke tapet.

O Travel AS kan ikke holdes ansvarlig for en avtale inngått mellom kunden og flyselskapet Pakistan International Airlines. Om kunden har ytterligere krav skal dette rettes direkte mot Pakistan International Airlines

Nemnda bemerker

Pakistan International Airlines har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar til nemnda. Nemnda kan treffe vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 (3).

Nemnda legger til grunn at Pakistan International Airlines sin flyvning fra Oslo til Lahore (via Islamabad) den 11. april 2020 ble kansellert av flyselskapet. Det legges videre til grunn at klager søkte om refusjon på bakgrunn av denne kanselleringen.

Ved kansellering kan passasjerer ha rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Nemnda finner det tilstrekkelig sannsynliggjort at kanselleringen i dette tilfellet skyldtes situasjonen med covid-19. Dette er oppgitt som årsak av klager, og på skjermbildet fra PIA Norway sine Facebook-sider står det COVID19 som overskrift over forklaringen om kansellerte flyvninger. I nemndas helhetsvurdering er det også lagt vekt på reisedato og destinasjon. Etter nemndas syn skyldes kanselleringen dermed ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5. punkt 3. På denne bakgrunn har klager ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer uansett rett på full refusjon av billettprisen, jf. forordningens artikkel 8. Klager har anført at han ikke har mottatt refusjon, hverken av reisebyrået eller flyselskapet. Reisebyrået har anført at de ikke har mottatt noen refusjon fra Pakistan International Airlines. Nemnda bemerker at det er flyselskapet som er ansvarssubjekt i henhold til EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Pakistan International Airlines refunderer prisen på klagers billett direkte 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 refunderer klagers flybilletter direkte til klager.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)