

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

27.04.2022

Saksnummer

2021-01744

Tjenesteytere

Indus Travel

Pakistan International Airlines

Chishtia Travel og service

Klager har i det vesentlige anført

Klager (6 personer) hadde bestilt flybilletter med Pakistan International Airlines t/r Oslo - Islamabad for reise 27. juni - 12. august 2020. Flybillettene ble bestilt hos reisebyrået Chishtia Travel & Service og kostet kroner 37 316.

I tiden før avreise fikk klager informasjon fra andre mennesker om at alle flyvninger med Pakistan International Airlines til og fra Norge var kansellert. Klager kontaktet derfor reisebyrået per epost den 10. juni, og spurte om billettene ville bli refundert. Chishtia Travel & Service svarte at de ville refundere billettene så snart de mottok pengene fra flyselskapet. Klager har tross flere purringer ikke mottatt refusjon.

Klager kreve full refusjon kroner 37 316.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Chishtia Travel & Service har i det vesentlige anført:

Chishtia Travel & Service har på vegne av klager kjøpt flybillettene hos Indus Travel. Chishtia Travel & Service har gjentatte ganger bedt Indus Travel og flyselskapet om å refundere flybillettene, slik at pengene kan refunderes klager. Ingen av selskapene har svart.

Indus Travel og Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker

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.

Indus Travel og Pakistan International Airlines har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda legger etter dette klagers og Chishtia Travel & Service sine anførsler til grunn.

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

Pakistan International Airlines har som nevnt ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har følgelig ikke godtgjort at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har etter dette rett på standarderstatning 600 euro per person i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i).

Ved kansellering skal flyselskapet tilby passasjerer valget mellom refusjon, omruting snarest mulig eller omruting på et senere tidspunkt, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1.

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 av et online reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjerer direkte. Nemnda mener derfor at Pakistan International Airlines må refundere klagers flybilletter 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 utbetaler 600 euro per person til klager, samt refunderer flybillettene direkte til klager.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)