

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av hele billettprisen, samt erstatning for tapt ferie og utgifter til visa, etter kansellert avgang som følge av covid-19 pandemien.

Dato

22.02.2022

Saksnummer

2021-01466

Tjenesteytere

Qatar Airways

Indus Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager og hennes medreisende hadde kjøpt billetter for to personer hos Indus Travel Norge. De skulle reise med Qatar Airways fra Oslo via Doha til Islamabad den 1. juli 2021. Etter ferien i Pakistan skulle de reise hjem den 23. juli 2021 med samme flyselskap. De hadde betalt NOK 12000 kontant til reisebyrået for billettene. På grunn av den pågående covid-19 pandemien ble reisen kansellert av flyselskapet og dette fant klager selv ut av. Hun tok deretter kontakt per sms den 29. juni med både reisebyrået og flyselskapet for å få dette bekreftet, men mottok ikke noe svar. Da klager kom i kontakt med reisebyrået den 30. juni ble det bekreftet at reisen var kansellert.

I ettertid har klager mottatt NOK 11184 i billettrefusjon fra Indus Travel Norge. Reisebyrået har holdt igjen NOK 816 i såkalt IATA service fee. Klager anfører at hun aldri fikk informasjon om at et slikt gebyr ville bli trukket dersom reisen ble kansellert. Hun har bedt om dokumentasjon fra reisebyrået på at slik informasjon er gitt, men har ikke mottatt dette.

Klager krever NOK 816 refundert, samt erstatning for tapt ferie og utgift til visa til Pakistan.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Indus Travel Norge har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Qatar Airways har anført følgende:

Flyvningen med QR614 fra Doha til Islamabad den 2. juli 2021 ble kansellert som følge av innreiserestriksjoner til Pakistan. Dette var utenfor Qatar Airways kontroll og gir dermed klager ingen rett til erstatning for den kansellerte reisen.

Nemnda bemerkjer

Indus Travel Norge har ikke inngitt tilsvar i saken. Nemnda treffer da vedtaket basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, i tråd med transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Kansellering gir rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf artikkel 7. Qatar Airways har svart at klagers reise ble kansellert som følge av innreiserestriksjoner til Pakistan. Dette er ikke forklart nærmere eller dokumentert av flyselskapet. Nemnda mener at selskapet ikke har sannsynliggjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager og hennes medreisende har dermed rett til standarderstatning på 600 euro per person for den kansellerte reisen fra Oslo via Doha til Islamabad.

EU-forordningen kommer ikke til anvendelse på returreisen da denne også var med Qatar Airways som er et ikke-europeisk selskap og på en reise fra et tredjeland og til et EU/EØS-land, jf artikkel 3 nr. 1. Kanselleringen av returreisen gir derfor ikke rett til standarderstatning.

Klager har fremsatt krav om erstatning for tapt ferie og utgifter til visa til Pakistan. Standarderstatningen er ment å dekke slike tap og nemnda finner ikke grunnlag for erstatning utover dette i denne saken.

Klager har videre fremsatt krav om refusjon av billettene, noe hun har krav på i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1. Nemnda kan ikke se at verken Indus Travel Norge eller Qatar Airways har dokumentert at de har hjemmel verken i lov eller avtale for å kreve et administrativt gebyr eller såkalt «IATA service fee» i tilfeller hvor flyselskapet kansellerer. Dersom et slikt avtalerettslig grunnlag hadde blitt fremlagt av reisebyrået eller flyselskapet, mener nemnda uansett at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til nemndas vedtak i sak 2020-02445 og sak 2020-01608.

Gebyret fremstår som et rent saksbehandlingsgebyr som reisebyrået har belastet klager. Selv om det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen, så følger det av EU-praksis at flyselskapene ikke er ansvarlige for gebyrer de ikke er klar over. Nemnda anbefaler derfor reisebyrået Indus Travel Norge må refundere gebyret på NOK 816 til klager.

Forbrukerrepresentant Borgar Sandvik fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én forbrukerrepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways utbetaler standarderstatning på 600 euro per person, totalt 1200 euro. Nemnda anbefaler videre at reisebyrået Indus Travel Norge refunderer gebyret på NOK 816 til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)