

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av administrasjonsgebyr.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-03549

Tjenesteytere

Air International As

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen seks personer) hadde to bookinger for reise fra Oslo til Lahore tur/retur i juli/august 2020. Billettene ble kjøpt av Air International den 7. januar 2020, og flyvningene skulle opereres av Pakistan Airlines. Den ene bookingen hadde planlagt utreise den 1. juli 2020 med retur den 8. august 2020, mens den andre hadde planlagt utreise den 22. juli 2020 med retur den 8. august 2020.

Allerede i april 2020 var klager i kontakt med Air International over telefon med ønske om å få kansellert billettene grunnet situasjonen med covid-19. Klager fikk da beskjed om at var for tidlig å gjøre noe og at klager måtte kontakte dem igjen nærmere avreisedato.

I begynnelsen av juni 2020 forsøkte klager å kontakte dem igjen. Han fikk imidlertid ikke kontakt med dem da det kom opp at det var ansattmangel grunnet permitteringer. En ble viderekoblet til en ansatt som satt i Pakistan og ikke hadde noen informasjon.

Rundt slutten av juni fikk klager endelig kontakt med selskapet. Klager fikk forklart hele situasjonen. Kundebehandleren på telefonen ba klager sende over bookinginformasjon og kontonummer, slik at de kunne ordne med refusjonen. Klager sendte det inn, men fikk aldri noe svar. Klager fikk samtidig med seg på nyhetene at EASA var i ferd med å bannlyse selskapet fra å fly til Europa. Luftfartstilsynet bekreftet at dette også gjaldt flyvninger til Norge.

Klager fikk ikke kontakt igjen pr telefon. Plutselig, dagen før opprinnelig flyvning, fikk klager imidlertid en telefon fra Pakistan Airlines sitt hovedkontor i Karachi, hvor det ble informert om at flyvningen var kansellert (dette visste jo klager allerede, da Pakistan

Airlines ikke fikk lov til å fly til Europa). Klager forklarte at han allerede var klar over dette, og at de ville ha refusjon. Klager ble da henvist til reisebyrået Air International.

Klager fikk til slutt kontakt med Air International. Klager fikk de til å sende han en bekreftelse på at flyvningene var kansellert.

Klager har opplyst at han til slutt endelig mottok refusjonen. Reisebyrået hadde imidlertid trukket administrasjonsgebyrer på totalt 4 000 NOK.

Klager anfører at de hadde bestilt et produkt som ikke kunne leveres fordi flyselskapet PIA fikk flyforbud mot å fly til EU/Norge. Klager stiller spørsmålstegn ved hvordan det kan være riktig å belaste en kunde for dette. Har de tapt penger på dette bør det være en sak mellom dem og flyselskapet. De har prøvd å gjemme seg bak covid-19 situasjonen, men faktum er at PIA fløy til Norge så lenge de kunne selv under korona (helt fram til de ble bannlyst). Hadde det ikke vært for dette ville de fremdeles fløyet. Klager mener bestemt at det er feil og uriktig å belaste et administrasjonsgebyr. Forbrukertilsynet har også vært ute og nevnt dette. Klager mener han har rett på full refusjon i henhold til EU-forordning 261/2004.

Klager krever summen på 4 000 NOK refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Air international AS har anført følgende:

Det vises til selskapets hjemmesider, hvor det fremgår at reisebyrået Air International forbeholder seg retten til å ta et administrasjonsgebyr på refusjoner. Air International AS stiller spørsmålstegn ved hvordan de skal kunne finansiert reisebyrået dersom de skulle gitt full refusjon for service som allerede er ytet ved utstedelse av billetter. Det vises til at det vel er vanlig norm blant reisebyråer å ta et administrasjonsgebyr ved endringer av billetter eller refusjoner. COVID19 var en samleside laget for covid-19-relatert informasjon med tanke på flykanselleringer, endringer osv. Det ble i september lagt ut informasjon om administrasjonsgebyr da de begynte refusjonsprosessen. FAQ-sidene har alltid vært tilgjengelige. Her kan en finne svar på spørsmål, blant annet hvor mye en taper ved refusjon, samt informasjon om refusjonsgebyr. Det vises til vedlagte filer.

Pakistan Airlines har ikke levert tilsvar til Transportklagenemnda.

Klager har mottatt en bekreftelse stemplet fra Air International AS datert den 28. oktober 2020, hvor det fremgår at Pakistan Airlines sluttet å fly mellom Pakistan og Norge den 25. mars 2020 og at det fortsatt ikke er noen flyvninger pr. i dag. Det står videre at klager hadde totalt seks flybilletter som kostet totalt 37 000 NOK, og at klager har fått refundert 33 000 NOK.

Nemnda bemerkar

Klager har opplyst at han allerede i april 2020 forsøkte å kontakte reisebyrået med ønske om å kansellere billettene. Dette lot seg imidlertid ikke gjøre, da klager fikk beskjed om at det var for tidlig og at han måtte ta kontakt nærmere avreise. Nemnda legger med dette til grunn at klager fortsatt hadde en bekreftet booking da han igjen tok kontakt i juni 2020.

Rundt slutten av juni fikk klager kontakt, og det ble avtalt at han skulle motta refusjonen dersom han sendte inn bookinginformasjon og kontonummer. Det er fremlagt dokumentasjon på at klager sendte en e-post den 26. juni 2020 med info om bookingene, og at de ville ha refusjon grunnet Covid-19.

Klager har opplyst at de dagen før den opprinnelige flyvningen skulle gått, ble ringt og informert om at flyvningen var kansellert. Pakistan Airlines fikk forbud mot å fly innenfor EU. Dette ble kunngjort av EASA (EU's byrå for flysikkerhet). Utestengningen trådte i kraft den 1. juli 2020.

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter i forbindelse med lengre forsinkelser, kanselleringer og nektet ombordstigning. Forordningen får anvendelse på flyvninger innen EU-/EØS-området, flyvninger fra EU-/EØS-området til en tredjestat og flyvninger fra en tredjestat hvis det transporterende luftfartselskap for flyvningen er et EF-luftfartsselskap, jf. artikkel 3 punkt 1 bokstav b). En forutsetning for at EU-forordningen skal komme til anvendelse, er at klager har en bekreftet booking på flyvningen, jf. artikkel 3 nr.2 bokstav a).

Slik nemnda ser det ble flyvningen formelt sett kansellert fra Pakistan Airlines sin side dagen før klagers opprinnelige avreise, da klager fikk en telefon med informasjon om dette. På dette tidspunktet hadde klager allerede sendt en formell refusjonsforespørsel gjennom reisebyrået. Nemnda legger med dette til grunn at klager ikke lenger hadde bekreftede bookinger på flyvningene, og at EU-forordning 261/2004 ikke kommer til anvendelse på tilfellet.

Klager har imidlertid mottatt refusjon av billettene. Det er imidlertid belastet administrasjonsgebyrer på totalt 4000 NOK for dette. Spørsmålet er om reisebyrået hadde anledning til å ta et slikt gebyr.

Air International AS har fremlagt skjermbilde av sine FAQ-sider. Det står her:

Alle PIA billetter per 2019 kan refunderes. Det blir trukket et refunderingsgebyr avhengig av hvilken rute du har billett på som du ønsker refundert. For billetter utstedt Oslo-Pakistan enveis eller retur, trekkes det Kr 1 500,- i gebyr. For billetter som starter i England er det gebyr i GBP o.l. Ved returbilletter som er brukt en vei, trekkes det prisen for en-veis billetten og refunderingsgebyr, det er ikke slik at du automatisk får halve

prisen. Merk at et administrasjonsgebyr blir trukket fra tilbakebetalingen uavhengig om billetten kvalifiserer seg for full refund, eller mot flyselskapets gebyr".

Nemnda mener at vilkårene etter sin ordlyd åpner for å belaste et administrasjonsgebyr ved kanselleringer og refusjoner. Utgangspunktet i norsk avtalerett er at avtaler skal holdes. Nemnda mener imidlertid at det i denne konkrete saken vil være urimelig å kreve gebyret, jf. avtaleloven § 36. Klagers avbestilling skjedde på et tidspunkt hvor det var tale om at Pakistan Airlines ville kunne bli rammet av et flyforbud. Dette ble en realitet med virkning fra 1. juli 2020. I tillegg var det stopp i flyvninger til og fra Norge med Pakistan Airlines fra slutten av mars 2020. Nemnda mener situasjonen som forelå da klager hadde kontakt med reisebyrået i slutten av juni nærmest må likestilles med en situasjon hvor flyvningen var kansellert. I disse tilfellene følger det av fast nemndspraksis at reisebyråenes vilkår om slike gebyrer som i denne saken vil være urimelige, og ikke kan praktiseres.

Nemnda mener med dette at klager bør få refundert håndteringsgebyret på 4 000 NOK i denne saken.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Air International AS refunderer 4 000 NOK til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)