

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av halve utgiften til billettene, grunnet kansellert flyvning.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00201

Tjenesteytere

Pegasus Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Kutaisi via Istanbul den 16. desember 2015 kl. 14:15.

Flyvningen fra Istanbul til Kutaisi ble kansellert av flyselskapet, og klager måtte derfor kansellere avreisen fra Oslo til Istanbul. Returbilletten fra Kutaisi til Oslo via Istanbul den 9. januar 2016 kl. 05:40 ble benyttet av klager.

Klager har gjentatte ganger forsøkt å kontakte kundesenteret til Pegasus, uten at det er mulig å oppnå kontakt.

Klager krever halve beløpet av tur-retur billettene, kr 2 412, refundert av flyselskapet.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pegasus Airlines informerte om kanselleringen mer enn 14 dager før avreise. Passasjerer er derfor ikke berettiget til kompensasjon etter EU-forordning 261/2004.

Pegasus Airlines ba klager om å kontakte selskapet for refusjon av billetten. Klager tok ikke slik kontakt.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at flygningen Oslo – Istanbul gikk etter planen. Flygningen Istanbul – Kutaisi ble imidlertid kansellert. EU-forordningen får ikke anvendelse i et slikt tilfelle.

Pegasus Airlines har imidlertid brutt avtalen med klager, og klager har rett til refusjon av hele billettprisen for den del eller de deler av reisen som ikke har funnet sted.

Det står påstand mot påstand om hvorfor partene ikke kom i kontakt med hverandre. Det er ikke nødvendig for nemnda å ta stilling til dette. Klager ble ikke omrutet, og har rett til refusjon av billettprisen for reisen fra Oslo til Kutaisi via Doha. Klager har oppgitt denne til NOK 2 412, og nemnda anbefaler at Pegasus Airlines refunderer dette beløpet, dersom det ikke allerede er skjedd.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Pegasus Airlines refunderer NOK 2 412 dersom dette ikke allerede er skjedd.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)