

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett grunnet kansellering under covid-19.

Dato

26.04.2021

Saksnummer

2020-02372

Tjenesteytere

Travel International

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise gjennom Travel International AS og skulle reise fra Oslo til Lahore med PK752 den 1. april 2020 og retur den 25. april 2020 (4 personer). Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever å få refundert flybilletten på kr. 22 000.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travel International har i det vesentlige anført at de har hatt samtaler med klager, men har ikke nok personale til å hjelpe alle kunder. Selskapet har etterspurt å få saksopplysninger til sendt på e-post. De er opplyst om at nemndas sekretariat ikke kan sende dokumentene på e-post, men at det må logge seg på portalen.

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda etter gjentatte forsøk.

Nemnda bemerker

Flyselskapet har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger dermed til grunn at klager hadde kjøpt en tur-retur-billett med Pakistan International Airlines via et Reisebyrå. Videre legger nemnda til grunn at klagers flyvninger med Pakistan International Airlines, mellom Oslo og Lahore, via København, med utreise 1. april 2020 og hjemreise 25. april 2020, ble kansellert av flyselskapet. Klager har oppgitt at informasjon om kansellering ble gitt 16. mars 2020, altså mer enn 14 dager før avgang. Klager med reisefølge har dermed ikke rett til standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 1 bokstav c første punkt.

Uavhengig av retten til standarderstatning har klager rett på refusjon av billetten, jf. forordningen artikkel 8 nummer 1. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt i henhold til EU-forordningen, også når billetten er kjøpt via et reisebyrå. Det er således Pakistan International Airlines som plikter å refundere billett-kostnaden i dette tilfellet. Nemnda anbefaler dermed at Pakistan International Airlines refunderer 22 000 NOK til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines refunderer 22 000 NOK til klager.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)