

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet kansellering.

Dato

29.03.2022

Saksnummer

2021-01109

Tjenesteytere

Pakistan International Airlines

Air International As

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge skulle reise fra Oslo til Pakistan med Pakistan International Airlines den 17. juni 2020. Reisen ble bestilt gjennom byrået Air International. Den 15. juni mottok klager beskjed om at flyvningen var innstilt som følge av Covid-19. Klager krever refusjon av billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Airlines har til tross for gjentatte purringer ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Reisebyrået Air International har svart følgende:

Per dags dato har reisebyrået ikke mottatt penger fra flyselskapet, og har dessverre ikke midler å betale videre til klager.

Air International purrer fremdeles på flyselskapet, det vises her til vedlagt e-post sendt fra reisebyrået til flyselskapets hovedkontor i Karachi. Flyselskapet skylder fremdeles nesten to millioner kroner som tilhører passasjerer, men dessverre har ikke flyselskapet noen drift i Norge og da er det vanskelig å komme i kontakt med ledelsen.

Air International kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter EU-forordning 261/2004 artikkel 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerer har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid, eller med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv

om alle rimelige tiltak var truffet. Klager har opplyst at flyvningen ble kansellert to dager før planlagt avgangstid.

Pakistan International Airlines har uttalt til klager at kanselleringen ble forårsaket av covid-19 pandemien. Uttalelsen er imidlertid ikke nærmere forklart eller underbygget med dokumentasjon da flyselskapet ikke har inngitt tilsvar til nemnda. Flyselskapet kan dermed ikke sies å ha godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter utenfor flyselskapets kontroll. Klager har etter dette krav på standarderstatning på 600 euro.

Klager har også rett på full refusjon av de kansellerte billettene, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Nemnda anbefaler at Pakistan International Airlines som ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004 refunderer beløpet til klager, og at de evt. søker regress fra reisebyrået i ettertid, dersom det er aktuelt.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines utbetaler 600 euro per person for kanselleringen av reisen med flyselskapet. Nemnda anbefaler videre at Pakistan International Airlines refunderer hele billettprisen for den kansellerte reisen direkte til klager.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)