

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett på grunn av kansellering. Covid-19.

Dato

10.02.2021

Saksnummer

2020-02236

Tjenesteytere

Pakistan International Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager reiste fra Lahore til Oslo den 4. januar 2020. Klagers returreise var den 28. mars 2020 fra Oslo til Islamabad med PK772. Imidlertid mottok klager informasjon om at returreisen var blitt kansellert som følge av covid-19.

Klager tok derfor kontakt med Pakistan Airlines (PIA) for å få refundert billetten. I dialog med PIA-kontoret i Oslo fikk klager beskjed om at ettersom billetten var utstedt fra Pakistan, måtte klager kontakte kontoret i Pakistan for å få refusjon. Klager informerte PIA-kontoret i Oslo om at hennes bror hadde kontaktet PIA-kontoret i Pakistan, men der hadde han fått beskjed om at den reisende selv måtte møte opp for å få refundert billetten.

Klager krever refusjon av returbilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

PIA har ikke inngitt tilsvaret i saken, selv etter gjentatte henvendelser.

Nemnda bemerker

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7. Flyselskapet er informert om at nemnda tar dette opp av eget initiativ. Flyselskapet har ikke svart nemnda, og har ikke gitt noen informasjon om årsaken til kanselleringen. Nemnda kan heller ikke se at slik informasjon er sendt direkte fra flyselskapet til klager. Flyselskapet har da ikke godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter, og klager har rett på standarderstatning etter forordningens artikkel 5 og 7 nr. 1 c med 600 Euro.

Klager krever refusjon av billetten, noe hun har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 dersom dette velges dette fremfor omruting. Refusjonen skal i henhold til artikkel 8 nummer 1 bokstav a utbetales innen syv dager.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager gis medhold i sitt krav om refusjon av flybilletten, samt standarderstatning med 600 Euro.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)