

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet kansellering.

Dato

21.06.2021

Saksnummer

2020-02386

Tjenesteytere

Supersaver

Pakistan International Airlines

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager har kjøpt flybillett gjennom Supersaver. Reisen skulle være fra Oslo til Islamabad med Pakistan International Airlines den 11. april 2020 og retur fra Islamabad via Doha til Oslo med Qatar Airways den 5. august 2020. Flyvningene ble kansellert grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av billetten pålydende kroner 7 055, han har kun mottatt kroner 3 611.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Supersaver har anført:

Begge flyvningene til klager ble kansellert grunnet covid-19 pandemien. Flyvningen er booket som en billett, men de er skrevet ut separat i forskjellige booking program for hvert av flyselskapene.

Supersaver er et mellomledd og må følge flyselskapenes vilkår for refusjon og endringer. Det er mottatt instruksjoner fra Pakistan International Airlines hvor de ikke tilbyr full refusjon selv om flyet ble kansellert. Refusjon kan gjøres i samsvar med flyselskapenes vilkår som er satt for billetten, som i dette tilfellet er mot et gebyr på 1200 NOK. Supersaver har ikke behandlet denne refusjonen enda da de avventer at klager skal bekrefte.

Det er søkt full refusjon hos Qatar Airways på vegne av klager og klager har mottatt 3 611 NOK.

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Qatar Airways har anført:

Billettstatusen hos Qatar Airways viser at det er tilbakebetalt av reisebyrået.

Nemnda bemerker

Klagers flyvninger (både utreise og retur) ble kansellert. Klager har på bakgrunn av dette fremsatt krav om full refusjon av bookingen. Slik nemnda ser det er klagers booking hos Supersaver satt sammen av to ulike PNR-nummer. Det er derfor teknisk sett tale om separate billetter, og reisene må vurderes hver for seg.

EU-forordning 261/2004 gir passasjerer rettigheter ved forsinkelse, kansellering og nektet ombordstigning. Forordningen får anvendelse på klagers flyvning fra Oslo til Islamabad med Pakistan Airlines, men ikke på flyvningen Islamabad-Doha-Oslo med Qatar Airways den 5. august, jf. forordningens artikkel 3 nr. 1. Dette fordi denne siste flyvningen var fra en tredjestat med et ikke EF-luftfartsselskap.

Nemnda ser først på flyvningen med Pakistan International Airlines. Ved kansellering kan passasjerer ha rett på standarderstatning etter forordningens artikkel 5 jf. artikkel 7. Både klager og Supersaver har opplyst at kanselleringen skyldtes covid-19. Nemndas flertall, nemndslederen og bransjerepresentantene, finner dette tilstrekkelig sannsynliggjort. Flertallet har da også sett hen til planlagt reisedato og destinasjon. Etter flertallets syn skyldes kanselleringen dermed ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. artikkel 5. punkt 3. På denne bakgrunn har klager ikke rett på standarderstatning.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at Pakistan International Airlines ikke har godtgjort at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 nummer 3, og at klager derfor har krav på standarderstatning, jf. artikkel 7. Mye kan tyde på at kanselleringen skyldtes covid-19-pandemien. Det er ikke fremlagt konkret dokumentasjon som viser årsaken til kanselleringen av flyvningen. Selv om mange kanselleringer i denne perioden skyldtes pandemien, vil det fremdeles være slik at kanselleringer kan ha andre årsaker som ikke fritar selskapene for standarderstatningsansvar. Mindretallet kan derfor ikke se at en generell henvisning til at covid-19 er årsak, er tilstrekkelig til å godtgjøre at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter.

Ved kansellering har passasjerer rett på full refusjon av billettprisen, jf. forordningens artikkel 8. Det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler på denne bakgrunn at Pakistan International Airlines refunderer prisen på klagers billett direkte til klager. Dersom Pakistan International Airlines eventuelt har foretatt refusjon til Supersaver kan de eventuelt krever regress fra Supersaver hvis det er grunnlag for det.

Klager har fått refundert 3 611 NOK. I henhold til sakens dokumentasjon og Qatar Airways' og Supersavers tilsvaer legger nemnda til grunn at dette utgjør prisen for billetten med Qatar Airways. Denne er således refundert i sin helhet.

Det gjenstår med dette 3 444 NOK som klager ikke har fått utbetalt. Dersom Supersaver har tatt gebyr for bookingen, slik at refusjonen fra Pakistan Airlines gjør at klager fortsatt ikke har mottatt det fulle beløpet betalt for bookingen, anbefaler nemnda at Supersaver refunderer resten. Eventuelt gebyr/beløp/provisjon belastet av reisebyrået, som flyselskapet ikke kan antas å ha hatt kjennskap til, vil flyselskapet ikke være ansvarlig for å refundere. Dette ansvaret tilligger derfor reisebyrået.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines refunderer den fulle prisen på billetten med Pakistan International Airlines direkte til klager. Dersom klager etter slik refusjon ikke har mottatt hele summen han betalte til Supersaver, anbefaler nemnda at Supersaver refunderer det resterende.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)