

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter.

Dato

11.05.2021

Saksnummer

2020-03380

Tjenesteytere

Pakistan International Airlines

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 18. februar bestilte klager billetter hos Supersaver t/r Oslo - Islamabad med Pakistan International Airlines for reise 18. juli - 5. august 2020, med flightnummer PK772 og PK751.

Flyvningene ble kansellerte grunnet covid-19 pandemien.

Klager krever full refusjon av billettene, kroner 9 616.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakistan International Airlines har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver viser til fremlagt PNR-historie hvor det kommer frem at Pakistan International Airlines kansellerte klagers flyvninger den 17. juli 2020.

Pakistan International Airlines tillater ikke full refusjon i dette tilfellet. Supersaver må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår. Reglene på klagers billett viser at billetten kan refunderes mot et gebyr på kroner 1 400 i gebyr fra flyselskapet. I tillegg kommer et servicegebyr fra Supersaver på kroner 375.

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. Regelen gjelder ikke dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før

planlagt avgangstid. I dette tilfellet fikk klager beskjed om kanselleringen den 17. juli, mindre enn to uker før avgang.

Pakistan International Airlines har selv etter flere henvendelser ikke avgitt uttalelse til nemnda. Flyselskapet har ikke godtgjort at kanselleringen ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet. Nemnda anbefaler etter dette at Pakistan International Airlines betaler 600 euro til klager.

Det følger av EU-forordning 261/2004 at ved kansellering er det transporterende luftfartsselskapet som skal tilby omruting eller eventuelt refusjon av flybilletter, selv om billetten er kjøpt hos et reisebyrå. Flyselskapet er etter forordningen ansvarlig overfor passasjeren direkte. Nemnda mener derfor at Pakistan International Airlines må refundere klagers billettutgifter på kroner 9 616 til klager.

Nemnda anbefaler at Pakistan International Airlines utbetaler 600 euro i standarderstatning til klager, og refunderer klagers ubenyttede billetter.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Pakistan International Airlines betaler standarderstatning med 600 euro til klager, samt refunderer hans ubenyttede flybillett.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)