

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett.

Dato

15.05.2013

Saksnummer

001/13F

Tjenesteyter

Aeroflot / Internasjonal Tours AS

Klager har i det vesentlige anført:

Den 7. juli 2012 bestilte klager en reise t/r Oslo - Damaskus via Moskva for reise 11. juli - 17. august. Utreisen gikk som planlagt.

Dagen før returreisen ringte klager flyplassen i Damaskus for å sjekke om flyet var i rute, og fikk da beskjed om at flyet fra Damaskus til Moskva var kansellert. Videre ble klager fortalt at hun hadde fått en e-post den 8. august med informasjon om kanselleringen og om at hun ville få pengene for returreisen refundert.

Klager måtte kjøpe nye billetter fra Beirut til Oslo via Moskva.

Klager har ikke mottatt noen e-post, og hun har ikke fått tilbake pengene. Hun har vært i kontakt med Internasjonal Tours flere ganger uten å få hjelp.

Klager krever beløpet for de originale returbillettene refundert, kroner 4 500, samt kostnadene for nye billetter fra Beirut til Oslo, USD 3 600. Videre krever hun refundert hotellutgifter, samt kompensasjon for tort og svie, kroner 2 600.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Aeroflot har i det vesentlige anført:

Aeroflots rute Moskva - Damaskus - Moskva ble kansellert den 5. august 2012 som følge av den ustabile politiske situasjonen i Syria på det tidspunktet.

Aeroflot har refundert beløpet for returbilletten til agenten som utstedte billettene, det vises til utskrift av PNR historie.

Aeroflot har oppfylt sine plikter i saken, og kan ikke stå ansvarlig for at agenten ikke har tilbakebetalt klager pengene for de ubenyttede billettene.

Internasjonal Tours AS har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

Nemnda bemerker:

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Internasjonal Tours AS ved nemndas e-post av 4. januar 2013 med frist til 15. februar 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at flyselskapet har bevisbyrden ved påberopelse av ekstraordinære omstendigheter som kan gi grunnlag for fritak for ansvar. Det fremgår videre at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Internasjonal Tours AS har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Aeroflot kansellerte flygningene Moskva-Damaskus-Moskva fra 5. august 2012 som følge av den ustabile situasjonen i Syria. Ved slike ruteendringer plikter flyselskapet å gi passasjerene beskjed om endringen så snart som mulig. Beskjeden gis til den som har kjøpt billetten fra selskapet. Dersom billetten er kjøpt gjennom en agent, som her Internasjonal Tours AS, går beskjeden til agenten. Internasjonal Tours AS plikter på sin side å gi beskjed til passasjerer så snart som mulig.

Aeroflot plikter å refundere innbetalt beløp for billetter til flygning som ikke er gjennomført. Pengestrømmen går på samme måte som informasjonsstrømmen, dvs. fra flyselskap til agent og fra agent til passasjerer.

Aeroflot har i dette tilfellet refundert returbilletten med kr 4.500 som er sendt Internasjonal Tours AS. Internasjonal Tours AS plikter å betale dette beløpet videre til klager.

Endringen påførte klager ekstra utgifter. Det er sannsynlig disse ville ha blitt mindre dersom Internasjonal Tours AS hadde gitt klager beskjed på et tidlig tidspunkt slik at klager kunne ha innrettet seg etter endringen ved kjøp av rimeligere billetter/mer passende tidspunkter mv. Nemnda anbefaler av denne grunn etter en skjønnsmessig vurdering at Internasjonal Tours AS betaler klager en erstatning på 10 000 kroner.

Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for krav om erstatning fra Aeroflot.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Internasjonal Tours AS betaler 14 500 kroner til klager.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Amine Bekkan Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.