

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter grunnet kansellering som følge av covid-19 pandemien.

Dato

24.08.2021

Saksnummer

2020-03514

Tjenesteytere

Aeroflot

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise fra Oslo til Tasjkent via Moskva for reise den 15. mars 2020 med Aeroflot. Klager valgte å kansellere billettene før avreise, da Usbekistan stengte grensene som følge av covid-19 pandemien. I henhold til billettens regler, kan den refunderes mot å betale et gebyr. Aeroflot nekter å refundere da de hevder klager ikke kansellerte billetten innen fristen på 40 minutter før avreise. Dette stemmer ikke, da klager kansellerte reisen mer enn 40 minutter før avreise hos Aeroflots representant på Gardermoen. Det ble opplyst at Aeroflots systemer var under press den dagen grunnet mange kanselleringer og ombookinger.

Klager krever full refusjon av billetten kroner 5 305 mot et gebyr i henhold til billettens regler.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til klagers billett kan den refunderes mot et gebyr på 37 euro dersom billetten avbestilles mer enn 40 minutter før avgang. Aeroflots systemer viser at klager ikke kansellerte sin reise innen fristen, billetten er derfor dessverre ikke refunderbar.

Klager hadde bekreftet reservasjon på følgende avganger:

SU2175/15MAR OSL-SVO

SU1870/15MAR SVO-TAS

Begge flyvninger opererte som normalt.

Klager er usbekistansk statsborger med usbekistansk pass. På avreisetidspunktet var det ingen restriksjoner for usbekistanske statsborgere å reise fra Norge via Russland og inn i Usbekistan.

Aeroflot kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager skulle reise fra Oslo til Tasjkent via Moskva den 15. mars 2020 med Aeroflot. Klager har uttalt at hun kansellerte billetten mer enn 40 minutter før avreise, og at hun gjorde dette muntlig til en av Aeroflots representanter på Gardermoen.

Aeroflot har uttalt at klager ikke kansellerte reisen innen fristen, og at hun derfor ikke har krav på refusjon.

Ingen av partene har dokumentasjon for sin påstand om kansellering eller ikke kansellering innen fristen. Nemnda mener på denne bakgrunn at saken er av en slik art at den ikke kan avgjøres på forsvarlig vis uten muntlige forklaringer, og at den derfor må avvises, jf. transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav c), jf. § 5-5.

Nemnda bemerker at klager uansett har krav på refusjon av skatter og avgifter som følge av at hun ikke reiste.

Vedtak

Transportklagenemnda avviser saken.

Nemndas representanter

Eva Schei (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)