

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til flybillett grunnet kansellert flyvning.

### Dato

19.12.2016

### Saksnummer

2016-00312

### Tjenesteytere

Tripsta.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Oslo til Kairo via Moskva den 8. november 2015 kl. 13:05.

Den 7. november ble reisen i sin helhet kansellert av flyselskapet Aeroflot som hadde flystrekingen. Klager fikk da beskjed om å kontakte utsteder av billettene, Tripsta.no, for refusjon av billettene. Tripsta.no refererte til BSP ved henvendelse fra klager, og har ikke utbetalt noen refusjon.

Klager krever at Tripsta.no refunderer utgiften for hele flyreisen, pålydende kr 1 792,54.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripsta.no har i det vesentlige anført:

Selskapet tok direkte kontakt med Aeroflot, etter henvendelse fra klager den 12. desember om refusjon av den kansellerte flyvningen. Aeroflot informerte Tripsta om at den oppgitte flyvningen var i trafikk som vanlig, og derfor kunne det ikke være tale om full refusjon av flybillettene.

Tripsta.no ba klager kontakte Aeroflots kundesenter og be om en skriftlig bekreftelse på at flyvningen ikke var kansellert.

Til tross for Aeroflots avslag om refusjon fremsatte Tripsta.no forespørsel om tilbakebetaling via IATA BSP Application, på vegne av klager. En slik forespørsel har behandlingstid på opptil 2 måneder eller mer. Forespørselen til IATA BSP ble avslått, og klager ble informert 20. mars 2016, om at billettene bare kunne refunderes i henhold til takstregler. I henhold til disse er kompensasjonen fra flyselskapet pålydende kr 111.

Tripsta.no etterspurte dokumentasjonen hos klager på den kansellerte flyvningen, og informerte om at de var villig til å utbetale kr 111 fra IATA BSP. Klager avviste tilbudet.

Tripsta.no kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav.

Aeroflot har i det vesentlige anført:

Grunnet sikkerhetsmessige hensyn ble SU400 fra Moskva til Kairo kansellert. Aeroflot beklager at passasjeren ikke har fått refusjon for billetten.

Billetten ble kjøpt gjennom Tripsta, som er en gresk agent. Aeroflot anbefaler at klager tar direkte kontakt med Aeroflot på [openline@aeroflot.ru](mailto:openline@aeroflot.ru) eller direkte med Aeroflots representant i Athen.

### **Nemnda bemerker**

Flygningen fra Moskva til Kairo ble kansellert. Klager har rett til refusjon av billetten. Dersom det som følge av kanselleringen ikke hadde noen hensikt for klager å benytte billetten Oslo – Moskva, og billetten heller ikke ble brukt, har klager også rett til refusjon av billettprisen for denne strekningen.

Aeroflot har erkjent at klager har et refusjonskrav. I og med at billetten ikke er kjøpt i Norge, må refusjon tas gjennom selger av billetten Tripsta, eller direkte med Aeroflot i Hellas, jf. Aeroflots epost av 7. november 2016. Dersom klager velger å gå gjennom Tripsta, anbefaler nemnda at Tripsta kontakter Aeroflots serviceavdeling eller Aeroflot i Hellas.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at klager tar direkte kontakt med Aeroflot i Hellas eller ber Tripsta om å kontakte Aeroflot på nytt.

### **Nemndas representanter**

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)