

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00060

### Tjenesteytere

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Førde til Kristiansand via Bergen den 24. juni 2016 kl 09.55. Flight WF591 fra Bergen til Kristiansand ble kansellert en halv time før avgang. Klager ble ikke tilbudt et tilfredsstillende reisealternativ og valgte derfor å avbryte reisen og returnere til Førde. Klager har krav på full refusjon av flybilletten, og det er billettutsteder Bravofly som plikter å refundere beløpet. Klager har vært i kontakt med flyselskapet som bekrefter dette.

Klager krever full refusjon av billett, kroner 2 279,66.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Status på klagers booking er at første strekning fra Førde til Bergen er benyttet, mens siste strekning fra Bergen til Kristiansand ble kansellert. Bravofly har mottatt refusjon fra flyselskapet på den kansellerte strekningen på 152,32 euro. Dette beløpet er refundert klager. Bravofly har ikke belastet klager for sitt servicehonorar på 20 euro i denne saken.

Bravofly kan ikke imøtekomme klager utover et som allerede er utbetalt.

### Nemnda bemerker

Ved kansellering skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom refusjon eller omruting, jf EU-forordning 261/2004 artikkel 8.

Det følger av kommisjonens retningslinjer til forordningen av 15.06.2016 note 36 at det ikke bare er billettprisen for den delen av en reise som ikke er foretatt som skal refunderes, men også prisen for den delen som er foretatt hvis flygningen ikke lengre tjener noe formål i passasjerens opprinnelige reiseplass. Det fremgår videre at dette er tilfellet hvis passasjerer velger å vende tilbake til sin avgangsflyplass.

Nemnda legger til grunn at klageren hadde kjøpt gjennomgående billett for strekningen Førde-Bergen-Kristiansand og at han reiste fra Førde til Bergen. Han foretok med andre ord en del av reisen. Han avbrøt reisen og returnerte til avgangsflyplassen Førde da flygningen fra Bergen til Kristiansand ble kansellert en halv time før avgang fordi den benyttede delen av reisen - Førde-Bergen - ikke lenger tjente noe formål i hans opprinnelige reiseplan.

Han har etter dette krav på å få hele flybillettprisen refundert.

Klagen er rettet mot Bravofly. Det er det transporterende flyselskapet - her Widerøe - som er ansvarssubjekt etter forordningen. Bravofly er bare formidler av flybilletter, men skal som formidler ivareta kommunikasjonen mellom passasjerene og flyselskapet.

Nemnda anbefaler etter dette at Bravofly formidler til Widerøe at klageren har rett til å få refundert hele flybillettprisen så langt den ikke er refundert allerede. Nemnda understreker at det ikke er Bravofly, men Widerøe som har plikt til refusjon. Klageren kan således også rette kravet direkte mot Widerøe.

Kansellering gir også 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 artikkel 5 og 7.

Det foreligger bare opplysninger fra klageren på at flygningen fra Bergen ble kansellert på grunn av teknisk svikt. Hvis dette medfører riktighet og denne svikten ikke skyldtes terror, sabotasje eller en skjult fabrikkasjonsfeil som ble oppdaget av flyets fabrikant eller en kompetent myndighet, jf igjen kommisjonens veileder, denne gangen punkt 5.2, vil klageren ha rett til en standarderstatning på 250 euro.

Siden spørsmålet om standarderstatning ikke har vært behandlet i innleggene for nemnda, gir nemnda ingen direkte anbefaling om standarderstatning. Nemnda forutsetter imidlertid at Bravofly formidler muligheten for standarderstatning for Widerøe for nærmere vurdering. Klageren kan alternativt rette kravet direkte til Widerøe.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly formidler til Widerøe at klageren har rett til å få refundert hele flybillettprisen så langt den ikke er refundert allerede, og at Bravofly formidler muligheten for at klageren har krav på standarderstatning.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)