

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett grunnet kansellering.

Dato

17.02.2022

Saksnummer

2021-01509

Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager (til sammen fire personer) bestilte flyreise for seg og sin familie hos Bravofly via Finn.no med utreise fra Bergen til Kirkenes 2. juli 2021 og retur den 4. juli 2021. Sum på 15 029,45 kroner ble reservert på klagers konto og det ble mottatt e-post den 1. juli kl. 18:15 hvor det fremgikk at «Vi behandler forespørselen din». Klager sjekket sin Min Bravofly og fikk informasjon om at det kunne ta litt tid og at man ikke måtte bestille på nytt, men vente på bekreftelse. Det kom ingen bekreftelse og heller ikke melding om tidspunkt for utreise. Klager tok kontakt med Widerøe hvor de fant fly reservasjonen, men kunne ikke hjelpe da bestillingen var gjort hos Bravofly.

Den 2. juli kl. 21:58 2021 mottar klager en e-post om at Bravofly ikke var i stand til å bekrefte bestillingsforespørselen og at de vil returnere beløpet. Klager har mottatt refusjon av innbetalt beløp.

For at familien skulle få reist måtte de bestille ny reise hos SAS med avreise 2. juli 2021 fra Bergen via Oslo til Kirkenes som kostet 14 513 kroner samt billetter med Norwegian den 5. juli 2021 fra Kirkenes via Oslo til Bergen på 6 669 kroner. Til sammen 21 182 kroner.

Utreisen med SAS den 2. juli fra Oslo med SK4478 kl. 17:55 til Kirkenes ble kansellert og klager ble booket om til morgenvflyet dagen etter den 3. juli. E-posten fra SAS om kansellering ble gitt den 2. juli 2021 kl. 16:23. Hotell og busstransport ble ordnet av SAS.

Klager krever å få refundert prisdifferansen på 6153 kroner mellom det reisen hos Bravofly skulle koste til det hun betalte for nye billetter med SAS og Norwegian. Bravofly

var prisen på 15 029,45 kroner og de nye billettene kostet 21 182 kroner. Samt dekket for hotellet i Kirkenes på 2 311,20 kroner.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

SAS har anført til nemnda at slik de forstår sakens dokumentasjon er dette en sak mellom klager og Bravofly da klagers tap har oppstått som følge av at Bravofly ikke har oppfylt avtalen med klager.

Nemnda bemerker

Klager med reisefølge har fremsatt krav om refusjon av differansen mellom den opprinnelige reisen bestilt hos Bravofly via Finn.no 1. juli 2021, samt det nye reisealternativet som hun måtte kjøpe da Bravofly ga beskjed på kvelden 2. juli om at de ikke kunne gjennomføre bestillingsforespørselen.

Bravofly har ikke inngitt tilsvar til nemnda. Dersom partene ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysningene som er fremkommet tidligere i saken jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

I dette tilfellet mener nemnda at Bravofly har opptrådt uaktsomt ved å bruke lang tid på å bekrefte/avkrefte reisen. Dette har medført at klager har lidt et økonomisk tap tilsvarende mellomlegget på de opprinnelige billettene og de nye billettene med SAS. Det er adekvat årsakssammenheng. Nemnda mener derfor at Bravofly må erstatte mellomlegget på de opprinnelige billettene og de nye billettene med SAS.

Når det gjelder reisen med SAS (SK 4478) ble den kansellert samme dag som avreise.

Kansellering gir passasjeren rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at kanselleringen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5 og 7.

SAS har i dette tilfellet ikke kommentert årsaken til kanselleringen. Det er ikke godtgjort at kanselleringen skyldes ekstraordinære omstendigheter. Klager har derfor rett på standarderstatning på 250 euro per person.

Utgiftene til hotell er mindre enn standarderstatningen, og klager har derfor ikke rett på ytterligere utbetaling jf. artikkel 12.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS betaler 250 euro per person til klager, og at Bravofly utbetaler mellomlegget på de opprinnelige billettene og de nye billettene med SAS.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)