

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av hele reisen da returen ble kansellert.

### Dato

05.06.2020

### Saksnummer

2019-04039

### Tjenesteytere

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge på fire skulle reise tur/retur fra Kristiansand – Gdansk. Utreise var den 14 november 2019 med SAS og retur den 17 november 2019 med Wizz Air. Reisen ble booket gjennom nettreisebyrået Bravofly. Den 5. september 2019 fikk klager beskjed fra reisebyrået om at hjemreisen var kansellert da Wizz Air sluttet å fly denne strekningen. Reisebyrået gav tilbud til klager om å reise fra Gdansk til Trondheim, dette er 840 km fra opprinnelig flyplass. Dette var ikke aktuelt for reisefølget. De fikk først beskjed om at de ville få hele reisen refundert. Reisefølget booket nye billetter og fikk da beskjed om at de kun får refundert hjemreisen.

Reisefølget har nå mottatt kr. 3154,80 av totalt kr. 10 709.

Reisebyrået har ikke refundert utreisen med SAS. Det er reisebyrået som har solgt en reise med ulike operatører.

Reisefølget krever refusjon for utreisen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly bekrefter at de har utbetalt hjemreisen til klager og beklager at dette har tatt tid.

### Nemnda bemerker

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Kansellering gir grunnlag for standarderstatning etter artiklene 5 og 7 med mindre flyselskapet kan bevise at passasjerene har fått informasjon om endringen minst 2 uker før planlagt avgangstid. Dette gjelder enten flyreisen er kjøpt direkte fra flyselskapet eller fra en formidler, jf EU-domstolens dom av 11.05.2017 (Krijgsman - SLM).

Det er ikke bestridt at Bravofly ga beskjed til klager om ruteendringen i tide, men klager hevder hun også har krav på refusjon av utreisebilletten.

Klager hadde kjøpt separate billetter hos Bravofly. Dette kommer frem av hennes reiserute: "NB:du har valgt et reisealternativ som består av transporttjenester hvis bestillinger håndteres separat. Dersom én av tjenestene (fly og/eller tog) endres, enten det gjelder tid, pris eller innstillinger, vil kompensasjon kun gjelde for den bestemte tjenesten."

Den 2. oktober mottok klager e-post med informasjon om ruteendringen, samt alternative løsninger. Her kommer det tydelig frem at dersom klager velger refusjon fremfor ombooking, gjelder dette kun for den delen av reisen som er berørt.

Bravofly har refundert den delen av reisen som ble kansellert. Nemnda kan ikke se at klager har krav på ytterligere refusjon.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)