

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

13.11.2017

Saksnummer

2017-00281

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klageren skulle reise hjem fra Malaga til Rygge den 21. mars 2016 kl 15.15 med Ryanairs flight FR8522. Reisen var bestilt hos Bravofly.

Den 21. mars kl 05.30 mottok klageren sms fra Ryanair hvor de informerte om at avgangen var kansellert. Klageren ble henvist til en link hvor han kunne endre billetten kostnadsfritt eller søke full refusjon. Linken viste seg å være umulig å komme inn på, og klageren endte opp med å kjøpe ny flybillett hjem med annet selskap.

Bravofly har tilbudt klageren refusjon, men han har enda ikke mottatt pengene. Klageren har avslått reisebyråets tilbud om verdikupong.

Klageren stiller seg sterkt kritisk til Bravoflys kundebehandling. Selskapet ville først korrespondere på norsk, men da saken viste seg å bli mer komplisert for reisebyrået, hevdet de at de all korrespondanse måtte foregå på engelsk.

Klageren krever full refusjon av ubenyttet billett med Ryanair.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har selskapet i det vesentlige anført:

Den 5. april 2016 skriver Bravofly følgende i en e-post til klageren:

"Som følge av din avbestillingsforespørsel har flyselskapet bekreftet at du er berettiget en refusjon på 968 NOK. En administrasjonsavgift på 20 euro er trukket fra."

Videre skriver de at det kan ta lang tid før flyselskapet refunderer pengene, og at reisebyrået derfor anbefaler klageren å ta i mot hele beløpet, uten å betale 20 euro, i form av en verdikupong.

Nemnda bemerker

Formidleren Bravofly har tross for oppfordring, ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således følgende faktum til grunn:

Klageren hadde kjøpt flybilletter for seg og sitt reisefølge (til sammen 2 personer) hos formidleren Bravofly med flyselskapet Ryanair fra Malaga til Rygge 21.03.2016 kl 1515. Tidlig på morgenen på avreisedagen fikk han en tekstmelding fra Ryanair med beskjed om at flygningen var kansellert. Flyselskapet ga ham samtidig en lenke som skulle sette ham i stand til å endre billetten eller søke full refusjon, kostnadsfritt. Han fikk imidlertid ikke logget seg på med den koden som Bravofly hadde generert. Han fikk heller ikke tak i Ryanair.

Ved kansellering skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom refusjon eller omruting, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 8. Det er det transporterende flyselskapet som er ansvarssubjekt etter forordningen - det vil her si Ryanair og ikke den innklagede formidleren Bravofly.

Forordningen berører imidlertid ikke passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12. Bravofly kan bli holdt ansvarlig for ikke å ha oppfylt sin plikt til å ivareta kommunikasjonen mellom passasjerer og flyselskapet.

Klageren ønsket omruting raskest mulig, jf artikkel 8 nr 1 bokstav b).

Slik saken er opplyst for nemnda ser det ut til at Ryanair la til rette for at klageren skulle kunne ordne omrutingen selv via lenken, men at Bravofly hadde generert en ubrukelig kode for dette. Klageren måtte da ordne omruting på annen måte, og endte opp med å kjøpe billetter med SAS for seg og følget. Billettene kostet 4 332 kroner. Etter nemndas syn må Bravofly erstatte denne utgiften på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag.

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.

Spørsmålet om standarderstatning ikke har vært behandlet for nemnda. Det foreligger derfor ingen opplysninger om hva som var årsaken til kanselleringen. Nemnda

forutsetter imidlertid at Bravofly formidler muligheten for standarderstatning til Ryanair for nærmere vurdering. Klageren kan alternativt rette kravet direkte til Ryanair.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly betaler erstatning til klageren med 4 332 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)