

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilt reise.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-01672

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 16. februar 2017 bestilte klager en reise for to personer hos Bravofly t/r Oslo - Tromsø for reise 23. - 28. mai. Hun bestilte også Total beskyttelsesdekning, pris fly og forsikring totalt kroner 4 720,84.

Den 24. april sendte klager melding til Bravofly om at hun ønsket å kansellere reisen. Klager trodde hun ville motta full refusjon da det på reiseforsikringen fremgikk følgende melding: "Avbestilling: opptil euro 30 000 hvis du må avbestille, uansett årsak."

Klager har kun mottatt kroner 678,09 i refusjon. Hun krever hele beløpet for flybillettene refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en t/r reise Oslo - Tromsø med Norwegian, og som vanlig på lavpris flyselskap var billettene ikke refunderbare.

I ettertid kontaktet klager Bravofly med ønske om å kansellere reisen. I henhold til standard prosedyre sendte Bravofly den 26. april en epost til klager med refusjonsbeløp og med beskjed om å bekrefte avbestillingen skriftlig.

Den 28. april ringte klagers datter til Bravofly med spørsmål om beløpet som ville bli refundert. Hun ble henvist til forsikringsselskapet vedrørende spørsmål om full refusjon.

Den 29. april mottok Bravofly skriftlig bekreftelse på avbestillingen.

Før klager fikk bestilt forsikringen måtte hun krysse av for å ha lest dens regler og vilkår. Klager har også fremlagt vilkårene. Her kommer det tydelig frem at hun må fremlegge forsikringskravet direkte til forsikringsselskapet.

Bravofly er en formidler av flybilletter. I Bravoflys regler og vilkår kommer det frem at reisebyrået må forholde seg til flyselskapenes regler ved avbestilling av en flybillett. Bravofly har oppgitt korrekt informasjon til klager vedrørende refusjonsbeløpet.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager bestilte en reise for to personer hos Bravofly t/r Oslo - Tromsø for reise 23. - 28. mai. og tegnet samtidige en avbestillingsforsikring som selskapet formidlet. Forsikringen tilbys på Bravoflys hjemmeside, og tilbudet kommer opp i forbindelse med bestilling av flybilletten:

Eksklusiv dekning av AVBESTILLING!

AVBESTILLING: opp til € 30 000 hvis du må avbestille, uavhengig av dekket årsak.

Klager oppfattet det slik at hun hadde kjøpt en avbestillingsforsikring som ville dekke uansett avbestillingsårsak. Forsikringsselskapet var EuropAssistance TotalProtection.

Før avreise valgte klager av ukjent årsak å kansellere reisen i den tro at hennes totalforsikring ville dekke flybillettene.

Når tilbudet om en forsikring som foreslås av selskapet er valgt og bestilt, er dette en avtale mellom forsikringsselskapet og kunden. Assurandøren er ikke innklaget i saken, og forsikringsselskap er heller ikke av de tjenesteyterne som er underlagt klageordningen, jf transportklagenemndforskriften §1-7. Dersom klager ønsker å få vurdert forsikringsavtalen, bør klager i så fall ta kontakt med Finansklagenemnda og be om en vurdering av avtalen der.

Spørsmålet for nemnda er etter dette om Bravoflys markedsføring av forsikringen var villedende, og om klager handlet i tillit til markedsføringen, med den følge at hun led tap.

16. februar 2017, samme dag som bestillingen ble foretatt, mottok klager en epost fra Serviceteamet i Bravofly der de takker for billettbestillingen. Vedrørende forsikringen står det blant annet: "Din totale beskyttelsesdekning gir deg rett til en rekke fordeler:
- Avbestilling: opp til (euro) 30 000 hvis du må avbestille, uavhengig av dekket årsak".

Klager tolket dette som en bekreftelse på at hun kunne kansellere reisen i sin helhet mot full refusjon, uansett årsak.

Etter nemndas syn har ikke klager i tilstrekkelig grad dokumentert at markedsføringen var villedende. Klager kan eventuelt ta spørsmålet opp med Forbrukertilsynet.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)