

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av nyinnkjøpt tur-retur-billett Bergen-Svalbard via Oslo, som følge av at hele reisen var blitt kansellert, og ikke bare utreisen fra Bergen til Oslo som klager hadde bedt om.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01457

Tjenesteytere

Flysmarter.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte via FlySmarter en gjennomgående tur-retur-billett med Norwegian fra Bergen til Svalbard via Oslo med avreise den 5. september 2021, og retur den 8. september 2021. Billetten kostet 2358 kroner. Den 18. august kontaktet klager FlySmarter, da hun ville gi beskjed om at hun ikke trengte å benytte reisen fra Bergen til Oslo, og at de derfor kunne avbestille denne strekningen, slik at andre kunne få benytte setet. Selskapet svarte da at ved frivillig avbestilling av reisen kunne de kun refundere skatter og avgifter på totalt 272 kroner. Selskapet ba klager bekrefte dersom hun ønsket at dette skulle gjøres, noe klager gjorde samme dag. Ved avreise fra Oslo, viste det seg at hele billetten var blitt slettet, og klager måtte derfor kjøpe ny billett fra Oslo til Svalbard som kostet kr 2549. Klager opplevde det samme på returen fra Svalbard, og måtte kjøpe ny billett til Bergen som kostet 3485 kroner. I FlySmarters svar til klager den 10. september 2021, skrev de at kunne kansellere hele bestillingen; « we can cancel whole booking». De forklarer også at flyselskapet ikke godtar refusjon av kun en strekning.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

FlySmarter har ikke besvart denne konkrete saken, men kun sendt en generell tilbakemelding til nemnda om at de følger flyselskapenes regler i forhold til refusjoner og ombooking

Nemnda bemerker

FlySmarter har ikke fremmet noe konkret tilsvaer til Transportklagenemnda. Nemnda kan likevel treffe vedtak basert på opplysninger fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Det er ikke uvanlig at flyselskaper setter som krav at flybilletter benyttes i den sekvensen som står oppgitt i bookingen. Dette er knyttet til pris og etterspørsel. Det vil da ikke være mulig å avbestille deler av reisen, og samtidig benytte seg av andre deler av reisen. Slik nemnda forstår det var dette tilfellet for klagers booking. Det vises til FlySmarter sin forklaring til klager.

Spørsmålet for nemnda er om FlySmarter kan anses å ha villedet klager, og om dette medfører erstatningsrettslig ansvar for klagers økonomisk tap. Klager måtte kjøpe nye flybilletter.

Vilkårene for erstatning er:

- 1) Ansvarsgrunnlag
- 2) Et økonomisk tap
- 3) Adekvat årsakssammenheng

Relevant ansvarsgrunnlag er uaktsomhet.

Basert på kommunikasjonen mellom klager og FlySmarter mener nemnda at FlySmarter har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt. I klagers e-post datert 18. august 2021 kl. 08:45 kommer det etter nemndas oppfatning tydelig frem at klager kun ønsker å avbestille den første flyvningen fra Bergen til Oslo den 5. september. FlySmarter har så svart klager kl. 10:36. I sitt svar henviser de til "your booking". Dette kan riktignok tolkes slik at de sikter til hele bookingen. Nemnda mener imidlertid at dette ikke fremgår tydelig nok. I og med at klager sin e-post er tydelig på hva hun ønsker, mener nemnda at FlySmarter burde gitt klager tydeligere informasjon ved å informere eksplisitt om at det ikke er mulig å kun kansellere deler av reisen. Dersom dette hadde vært gjort, mener nemnda at klager hadde hatt muligheten til å handle annerledes, og således hatt mulighet til å unngå det økonomiske tapet.

Nemnda anbefaler basert på ovenstående at FlySmarter dekker klagers innkjøp av nye flybilletter. Det kan i denne forbindelse gjøres fratrekk for allerede refundert sum i den opprinnelige bookingen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at FlySmarter dekker klager sine merkostnader til nye flybilletter.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

