

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

Dato

15.12.2021

Saksnummer

2021-00751

Tjenesteytere

Bravofly

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise tur retur fra Oslo – Lahore via Istanbul med Turkish Airlines, utreise 22. februar 2021 og retur den 7. mars 2021. Reisen ble bestilt gjennom nettstedet Bravofly og klager betalte EUR 583,54. Klager fikk e-post fra Bravofly den 16. desember 2020 hvor de forklarer at flyselskapet har kansellert reisen. Klager har mottatt voucher på NOK 5511,12. Han forklarer at han har misforstått da han ikke forstod at travel credit mente voucher. Han mente at han valgte refusjon tilbake til kredittkort.

Klager krever refusjon av flybilletten på EUR 583,84 utbetalt, ikke en voucher slik han har mottatt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har selskapet anført følgende:

I det øyeblikket man velger reisekreditt, ble vilkårene og betingelsene vist. Dette for at det ikke er mulig å be om kontant refusjon for refusjonsalternativet.

Vi informerer deg herved om at refusjonen for denne bestillingen er fullført i henhold til valg gjort 10/02/2021, gjennom en reisekreditt. I henhold til vilkår og betingelser vist under valget er ikke denne refusjonen kvalifisert for cashback. Derfor kan vi ikke fullføre forespørselen din i dette tilfellet.

Turkish Airlines har anført følgende:

Flyselskapet påpeker at billetten er utstedt av et reisebyrå.

Passasjerene må løse dette problemet med reisebyrået. Som et flyselskap, tilbys passasjerene to alternativer. Den første er kupong som de kan bruke i fremtiden eller refundere i henhold til billettreglene.

Reisebyrået kan ikke tvinge passasjerer til å godta kupongen og må refundere billetten hvis passasjerer ønsker å få sin pengene tilbake.

Nemnda bemerker

En av tjenesteyterne i saken (Bravofly) har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer da vedtak basert på opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Basert på fremlagt dokumentasjon ble klagers reise kansellert den 16. desember 2020.

Ved kansellering kan en ha rett på standarderstatning, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 7. Dette gjelder imidlertid ikke i tilfeller hvor klager ble informert om kanselleringen over to uker før avreise, jf. forordningens artikkel 5 punkt 1 bokstav c) i). Dette er tilfellet i foreliggende sak. Klager har med dette ikke rett på standarderstatning.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting snarest mulig på tilsvarende transportvilkår, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 8. Klager har fremmet krav om refusjon av billetten. Dette er noe han i utgangspunktet har krav på ved kansellering i henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nr. 1. Den 13. mai 2020 kom EU-kommisjonen med en anbefaling om at verdikuponger aksepteres som et alternativ til refusjon i form av penger under covid-19-pandemien. Det understrekes likevel i samme anbefaling at refusjon i form av verdikuponger kun er mulig så lenge passasjerer har gitt sitt samtykke til dette.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Slik nemnda forstår det var det imidlertid i denne saken tale om en kupong/reisekreditt tilbudt og utstedt av Bravofly. Spørsmålet er om klager har bundet seg til en alternativ avtale for refusjon ved å trykke på valgalternativet "Travel credit" hos Bravofly.

Bravofly, som utstedte voucheren, har ikke levert tilsvarende svar, og således ikke fremlagt dokumentasjon på at klager inngikk en avtale om reisekreditt. Klager har imidlertid skrevet at travel credit ble valgt grunnet en språklig misforståelse.

Ved kanselleringer har klager krav på tydelig informasjon fra flyselskapet om hvilke alternativer en har i henhold til EU-forordning 261/2004. Da det ikke foreligger dokumentasjon på at klager mottok dette, mener nemnda at klager bør få refusjon av billettsummen i form av penger fra flyselskapet. Dette så fremt den utstedte kupongen fra Bravofly (travel credit) fortsatt ikke er benyttet. Kupongen kan da slettes.

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers billett direkte til klager. Bravofly kan slette klagers kupong så fort klager har mottatt refusjon av billettprisen fra Turkish Airlines.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer billettprisen til klager.
Kupong/travel credit kan så slettes.

Nemndas representanter

- Lene F. Johnsen (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)