

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellert retur som følge av ubenyttet utreise.

### Dato

23.06.2017

### Saksnummer

2016-00712

### Tjenesteytere

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en tur-retur billett fra Bergen til Sarajevo, pris NOK 13 748, i tillegg avbestillingsforsikring til kroner 1 400. Av ulike årsaker kunne ikke klager benytte seg av utreisen, han bestilte derfor nye billetter med annet selskap en vei Bergen - Sarajevo.

Da klager skulle reise tilbake til Bergen den 14. august 2016 fikk han beskjed om at returbilletten var kansellert. Klager stiller seg svært kritisk til at Bravofly kan selge klagers billett til noen andre, og mener hendelsen er å betrakte som svindel. Klager måtte betale for ny hjemreise, pris kroner 11 829.

Klager stiller seg videre undrende til hva poenget med avbestillingsforsikring er når den ikke kan benyttes.

Klager krever refusjon av opprinnelig billett, kroner 13 748, samt kroner 1 400 for avbestillingsforsikringen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

I henhold til flyselskapets vilkår og betingelser er det dessverre ingen refusjon på klagers billett.

### Nemnda bemerker

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

Nemnda legger således til grunn opplysningene fra klageren om at hjemreisen på tur- / returbilletten Bergen-Sarajevo som han hadde kjøpt via Bravofly, ble kansellert fordi han ikke benyttet utreisen. Han prøvde å endre utreisedatoen, men valgte å kjøpe ny enveisbillett Bergen-Sarajevo fordi dette var for dyrt. Han avbestilte ikke fordi han trodde at han fortsatt hadde hjemreisen etter tur- / returbilletten i behold.

Bravofly er en formidler av flybilletter. Selskapet har ingen innflytelse på flyselskapenes vilkår og må forholde seg til disse. Bravofly måtte således forholde seg til vilkårene til Austrian Airlines.

Flertallet - lederen og flyselskapenes representanter - mener at klageren ikke har rett til refusjon:

Det er ikke uvanlig at flyselskap selger tur- / returreiser rimeligere enn to enveisbilletter. Ofte vil en enveisbillett være dyrere enn en tur- / returbillett. Det ville gi passasjerene en urimelig fordel om man i et slikt tilfelle kunne benytte seg kun av returen. Mange flyselskap har regler om at hjemreisen blir kansellert dersom man ikke benytter utreisen.

Det fremgår da også av hjemmesidene til Austrian Airlines at flybilletter skal benyttes i den sekvensen de er bestilt, jf reisevilkårene punkt 3.3.1, og at passasjerene mister retten til å bruke ubenyttede deler av reisen med mindre det foreligger "force majeure"-situasjoner, jf punkt 3.3.2, eller betaler et mellomlegg i henhold til punkt 3.3.3. Ettersom det verken er holdepunkter for en "force majeure"-situasjon eller at klageren har betalt i henhold til punkt 3.3.3 her, kunne flyselskapet nekte klageren å benytte hjemreisen.

Det fremgår imidlertid av punkt 3.3.3 at skatter og avgifter på ubenyttede reiser skal refunderes. Bravofly bør følge opp dette hvis det ikke allerede er gjort.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at formidlere har en selvstendig informasjonsplikt selv om de ikke står ansvarlig for flyselskapenes vilkår. Det aktuelle vilkåret er vanskelig tilgjengelig for passasjerene. Vilråene foreligger bare på engelsk. Det fremgår heller ikke klart at billetten vil bli kansellert ved manglende oppmøte på utreisen. Klageren kan derfor ikke anses for å ha blitt informert om og vedtatt dette vilkåret før avreise.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

## **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)