

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

14.03.2017

Saksnummer

2016-00542

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

I november 2015 bestilte klager en reise hos Bravofly en vei Cuzco - Lima for reise 21. mai 2016 kl. 07:05. Klager fikk deretter en e-post fra Bravofly med informasjon om at avgangen var kansellert, og at klager var booket om til neste fly senere på dagen. Klager kunne ikke reise senere på dagen, og ba derfor om å bli booket om til tidligere avgang, eller å få reisen kansellert mot full refusjon. Bravofly vil ikke kommunisere med klager. I løpet av 6 måneder med mail og telefonkorrespondanse har klager gang på gang forklart at han ikke kan reise midt på dagen, hver gang svarer Bravofly med at avgangen om morgenen er kansellert, og at klager er booket om til midt på dagen.

Da det nærmet seg avreise så klager ingen annen utvei enn å kjøpe ny billett på strekningen, pris USD 202,02.

Klager har fått tilbud om full refusjon av opprinnelig billett, med fratrekk av administrasjonsgebyr på 20 euro. Klager aksepterer ikke å måtte betale en avgift for billetter han aldri mottok.

Klager krever refusjon av utgifter til ny billett USD 202,02, samt refusjon av opprinnelig billett kjøpt hos Bravofly.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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

Bravofly har informert klager om at hans opprinnelige reservasjon ble kansellert av flyselskapet. Han ble tilbudt ombooking til neste avgang noe han ikke aksepterte. Klager har mottatt tilbud om full refusjon av billetten, med fratrekk av Bravoflys administrasjonsgebyr.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav utover det selskapet har tilbudt.

Nemnda bemerkar

Nemnda legger til grunn at klageren fikk informasjon fra Bravofly om at flygningen var kansellert med en måneds varsel, og at han ble tilbudt en alternativ flygning som han ikke kunne benytte seg av. Han krever nå å få utgiftene til flybilletten som han endte opp med å kjøpe, refundert.

Ved kansellering skal flyselskapet gi passasjerer valget mellom refusjon av hele billettprisen eller omruting, jf EU-forordning 261 / 2004 artikkel 5 og 8. Velger passasjerer refusjon, er det billettprisen for den kansellerte avgangen som kan kreves. Når billettene er kjøpt gjennom et reisebyrå, er det reisebyrået som henvender til flyselskapet på kundens vegne.

Bravofly ser ikke ut til å ha gitt klageren noe slikt valg mellom omruting og refusjon, men klageren ønsker nå refusjon.

Nemnda anbefaler at klageren får refundert flybillettprisen for den kansellerte avgangen slik Bravofly har tilbudt. Det er praksis for at det kan gjøres et fratrekk for administrasjonsgebyr slik byrået har krevd, jf eksempelvis FLYKN-2015-1272.

Selv om Bravofly burde gitt en raskere kundebehandling til klageren, ser nemnda ikke noe rettslig grunnlag for at Bravofly skal betale for reisen som klageren endte opp med å kjøpe.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly refunderer hele billettprisen for den kansellerte reisen med fratrekk av administrasjonsgebyr.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)