

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av billetten grunnet kansellering.

Dato

14.06.2024

Saksnummer

2023-02921

Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager, to personer, hadde billetter kjøpt hos Bravofly. Reise skulle være den 10. november 2022 med flyselskapet SAS fra Oslo via Stockholm til Miami og retur den 21. november 2022. Det ble mottatt beskjed fra Bravofly den 23.09.2022 om at flyvningen med SAS var kansellert. Klager ba om full refusjon og bestilte nye billetter.

Klager har betalt kr. 15568,53 for to personer. Bravofly har refundert kr. 9683,29.

Klager krever at Bravofly refunderer det resterende beløpet på kr. 5885,24.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har SAS svart at de har krav på full refusjon av flybillettene.

Bravofly anfører at klager hadde billetter tur/retur Oslo–Miami, med en kostnad på kr. 15568,53. Under bestillingsprosessen la klager til Bravofly sine tjenester, Full Flex og Fly Flex i reservasjonen. Vilåårene for tjenestene er vedlagt.

23. september 2022 mottok Bravofly melding fra flyselskapet, SAS, om at klagers flyvninger var kansellerte. Dette ble videreformidlet til klager pr. e-post. Det ble gitt alternativer hvor klager kunne velge mellom å omorganisere reisen eller be om refusjon. Klager kontaktet Bravofly om alternative flyreiser. Hun valgte å ikke benytte alternativet og heller kansellere reservasjonen mot full refusjon.

Bravofly påpeker at de fungerer som kun agent og at klagers kontrakt er med flyselskapet. Bravofly refunderer til klager når SAS har betalt ut til Bravofly. Det vises til Bravofly sin refusjonspolicy. Det er utbetalt en refusjon til klager på kr. 9683,30.

Bravofly har kontaktet SAS og så snart Bravofly mottar de ekstra midlene (gebyrer for bagasje og setevalg) fra flyselskapet, vil dette utbetales.

I henhold til Bravofly sine vilkår vil byråprovisjonsgebyrene og kostnadene for FullFlex-policyen og Fly Flex-policyen forbli ikke-refunderbare utover angrefristen på 14 og 20 kalenderdager etter kjøpet.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. SAS har ikke fremmet tilsvaret til Transportklagenemnda.

Klagers gjennomgående tur/retur-reise Oslo-Miami ble kansellert av SAS. Spørsmålet for nemnda er om klager har rett på full refusjon av reisen. Klager har kun mottatt delvis refusjon av reisen fra reisebyrået Bravofly, med den begrunnelse at reisebyrået kun har mottatt deler av refusjonen fra flyselskapet SAS.

Ved kansellering har passasjerer valget mellom refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig til bestemmelsesstedet på tilsvarende transportvilkår, jf. artikkel 8. Nemnda bemerker at det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter EU-forordning 261/2004. SAS anbefales derfor å refundere resten av flybillettprisen direkte til klager. SAS kan søke regress fra reisebyrået i etterkant dersom dette er aktuelt.

Slik nemnda forstår det inkluderer totalprisen til Bravofly også tilleggstenester som er Bravofly sine egne tjenester (Fullflex og Fly-flex). Disse er i henhold til vilkårene ikke refunderbare, og nemnda kan med dette ikke anbefale refusjon av disse. Det anbefales at Bravofly fremlegger en oversikt til klager som viser summen dette gjelder, slik at klager har oversikt over hva hun har rett på i refusjon fra SAS.

Nemndas flertall - forbrukerrepresentanten og nemndas leder - bemerker at dersom Bravofly har tatt et håndteringsgebyr for å refundere 9683,29 NOK til klager, så bør dette gebyret refunderes til klager. Flertallet mener at et slik administrativt gebyr er urimelig når det er flyselskapet som kansellerer reisen, jf. avtaleloven § 36. Det vises i den forbindelse til sak FLYKN-2021-1232 og FLYKN-2020-2445.

Mindretallet - bransjerepresentanten - mener det ikke er grunnlag for å anse nevnte gebyr som urimelig i henhold til avtaleloven § 36.

Forbrukerrepresentanten mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente i henhold til forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd

standarderstatning eller annen erstatning, og fra syv dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtaket er truffet med dissens slik det fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer resterende flybillettpris til klager. Bravofly anbefales å gi klager en oversikt over hva tilleggstjenestene kostet, samt å refundere eventuelt håndteringsgebyr i forbindelse med refusjonen av 9683,29 NOK (dersom dette ble belastet).

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)