

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet ruteendring.

### Dato

13.11.2017

### Saksnummer

2017-00416

### Tjenesteytere

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en reise for to personer t/r Oslo - Szczecin hos Bravofly med utreise med Norwegian 4. juni 2016 kl 16:35 og retur med Wizz Air 5. juni 2016 kl 21.25. Formålet med reisen var feiring av en 50-års dag. Prisen var totalt kroner 1 189,46.

En ruteendring på to timer på utreisen med Norwegian førte til at formålet med reisen falt bort. Det ville bli for kort tid i Polen. Klageren kontaktet Bravofly for å kreve full refusjon, men reisebyrået vil kun refundere et lite beløp.

Klageren har fremlagt korrespondanse med Norwegian vedrørende utreisen. Flyselskapet forklarer at det i utgangspunktet ikke er noen refusjon på denne billetten, men at Norwegian gjorde et unntak og refunderte hele billettprisen. Beløpet er refundert til kredittkortet som er registrert i bestillingen som ikke er hans kredittkort. Han har derfor ikke mottatt pengene.

Returreisen ble kansellert av Bravofly da klageren valgte å avbryte reisen.

Grunnet en ruteendring på utreisen har klageren krav på full refusjon av denne. Utreisen med Norwegian ble refundert av godvilje. Klageren har ikke mottatt pengene fra Bravofly og mener dette er å anse som svindel.

Klageren krever full refusjon av billettprisen, kroner 1 189,46.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Den 9. mai 2016 skrev Bravofly følgende i en e-post til klageren:

"Som følge av din avbestillingsforespørsel har flyselskapet bekreftet at du er berettiget en refusjon på 389,63 NOK. En administrasjonsavgift på 20 euro er trukket fra."

Den 3. juni 2016 sendte reisebyrået en ny e-post med følgende informasjon: Din utreise med Norwegian er nå kansellert, og beløpet på 61,1 euro er sendt deg i form av en voucher.

### **Nemnda bemerker**

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

Nemnda legger således følgende faktum til grunn:

Klageren har i samme bestilling kjøpt separate tur- / returbilletter hos Bravofly (to separate billetter). Utreisen skulle skje med Norwegian og hjemreisen med Wizz Air. Det ble gjort ruteendringer på utreisen mer enn to uker før planlagt avgang som gjorde at formålet med reisen for klageren og reisefølget (til sammen 2 personer) falt bort. Han ønsker derfor å få refundert flybillettprisen for hele reisen.

En ruteendring innebærer kansellering av en avtalt flygning. Etter EU-forordning 261 / 2004 gir en kansellering med minst to ukers varsel som her, ikke grunnlag for standarderstatning, jf artikkel 5 og 7. Passasjerens skal likevel få valget mellom refusjon av hele billettprisen og omruting på tilsvarende vilkår, jf forordningen artikkel 8. Passasjerens rettigheter etter forordningen kan ikke begrenses, jf artikkel 15 nr 1.

Det er flyselskapene som er ansvarssubjekter etter forordningen, og ikke den innklagede formidleren Bravofly. Forordningen berører imidlertid passasjerens rett til erstatning på annet grunnlag, jf artikkel 12. Bravofly kan bli holdt ansvarlig for ikke å ha oppfylt sin plikt som formidler til å ivareta kommunikasjonen mellom passasjerens og flyselskapet.

Klageren ønsket refusjon i dette tilfellet, jf artikkel 8 nr 1 bokstav a).

Slik saken er opplyst for nemnda ser det ikke ut til at Bravofly har gjort det selskapet kunne for å ivareta klagerens interesser.

Det kan se ut til at Bravofly ikke har overført beløpet som Norwegian har refundert, videre til klageren. Hvis dette medfører riktighet, må Bravofly etter nemndas syn erstatte prisen for utreisebilletten på alminnelig erstatningsrettslig grunnlag etter fratrekk for administrasjonsgebyret på 20 euro, jf FLYKN-2015-1272.

Hvis hjemreisebilletten er refunderbar, må Bravofly også erstatte prisen for denne.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly betaler prisen for utreisebilletten til klageren med fratrekk av et administrasjonsgebyr på 20 euro hvis dette ikke allerede er gjort, og prisen for hjemreisebilletten hvis denne var refunderbar.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)