

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av forsikring ved kjøp av reise hos reisebyrå.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-03337

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter for fire personer av reisebyrået Bravofly. Reisen gjaldt en tur/retur-reise med SAS og Norwegian fra Trondheim til Las Palmas i desember 2019/januar 2020.

Reisen ble betalt med MasterCard. Da klager skulle sjekke kvitteringene som ble sendt til ham på e-post, oppdaget han at selskapet hadde belastet ham kroner 2 684 for en forsikring han ikke hadde bestilt. Han klaget på dette til Bravofly, og Bravofly har refundert kroner 1 384,93, som de har hevdet at forsikringen kostet. Klager har ved flere anledninger bedt om kvittering som spesifiserer hva billettene og forsikringen kostet hver for seg, uten å få dette fra Bravofly.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om de resterende kroner 1 299,07.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 5. august 2019 bestilte klager følgende reise for tre passasjerer hos Bravofly: Utreise fra Trondheim til Las Palmas med SAS 21. desember 2019. Returreise fra Las Palmas til Trondheim med Norwegian 8. januar 2020.

To kolli innsjekket bagasje pr. strekning ble lagt til i bestillingen, samt Europe Assistances Total Protection Coverage (forsikring).

Forsikringen tilbys ved to tilfeller i løpet av bestillingsprosessen. Først tilbys den på samme side hvor passasjerer legger inn sin kontaktinformasjon, og senere tilbys den via et pop-up-vindu ved betaling. I det siste tilfellet gis det informasjon om at dette er siste mulighet til å bestille forsikring. Bravoflys IT-systemer har vist at det var ved den siste anledningen klager la til forsikringen i bestillingen.

Totalbeløpet som ble betalt av kunden var 1 767,60 euro, hvorav 140,98 euro av disse var forsikringen. Kunden betalte derfor 1 626,62 euro for reisen, inkludert innsjekket bagasje. Kunden hadde anledning til å se prisen for alle tjenestene under bestillingsprosessen før han bekreftet betalingen.

Bravofly har tilbakebetalt kroner 1 384,93, som tilsvarer 140,98 euro, da han avbestilte forsikringen. Bravofly viser til at de har fremlagt kreditnota for utbetalingen. Refusjonen ble ferdigstilt fra Bravoflys side 8. august 2019. Da klager bestilte reisen på sitt kredittkort, er det mulig at tilbakebetalingen ble noe forsinket, da den først ville vises ved neste faktureringsperiode.

Bravofly har utover dette vist til at forsikringen tilbys slik som alle andre tjenester som tilbys i forbindelse med kjøp av flyreiser på Bravoflys nettsider. Det er kunden selv som må legge til tilleggstjenester, og ingen tilleggstjenester må aktivt velges bort.

Klager har vist til et eksempel hvor det fremgår en annen pris enn den han betalte for flyvningen. I eksemplet vises imidlertid ikke flyvningene klager hadde valgt, og Bravofly kan derfor ikke verifisere at dette handlet om samme flyvning og bookingklasser, og om samme antall kolli bagasje var lagt til osv. Prisdetaljene vises heller ikke av eksempelet. I klagers eksempel er det også valgt betaling med MasterCard Debit, noe som gir en rabatt som ikke gis ved andre betalingsmåter. Da klager bestilte sin reise med MasterCard, fikk han derfor ikke denne rabatten ved sitt kjøp.

Bravofly har, basert på de ovennevnte anførsler, avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Ved bestilling av en flyreise på internett, er det viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Da klager mottok bestillingsbekreftelsen så han at det var lagt til en forsikring. Klager anfører at han aldri hadde bestilt noen forsikring. I henhold til vilkårene kunne en imidlertid avbestille forsikringen. Dette gjorde klager. Uenigheten i ettertid handler om refusjonsbeløpet.

Slik nemnda ser det kostet klagers bestilling totalt 17364,23 kroner, inkludert den aktuelle forsikringen. Bravofly har vedlagt dokumentasjon på at forsikringen kostet 1384,93 NOK. Dette beløpet har blitt refundert til klager.

Klager har fremlagt et skjermbilde av bestillingsskjermen, hvor totalbeløpet for billettene vises til 14680,98 kroner. Klager argumenterer med at dette viser at forsikringen må ha kostet 2684 kroner (Da klager ble trukket totalt 17364,23 kroner). Tidene for utreisen på bestillingsskjermen (fremlagt av klager) samsvarer imidlertid ikke med tidene i klagers mottatte bestillingsbekreftelse. Nemnda finner det dermed ikke godtgjort at klagers

bestilling kun skulle ha kostet 14680,98 kroner. Nemnda legger med dette til grunn at totalsummen for bestillingen var 17364,23 kroner, og at 1384,93 kroner var verdien på forsikringen.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav om ytterligere refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Vibecke Groth (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)
- Maricor Maglasang (HRG Nordic)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)