

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved feilbestilling.

Dato

29.08.2019

Saksnummer

2018-02776

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 20. august 2018 bestilte klager følgende reise med Norwegian via reisebyrået Bravofly: utreise med Norwegians flyvning DY1318 fra Bergen (BGO) til London - Gatwick (LGW) 20. februar 2019 og retur fra London til Bergen med DY1319 24. februar 2019. Bestillingen ble gjort for tre passasjerer og kostet kroner 6 421,56. Bestillingen inkluderte assistansepakke med total beskyttelsesdekning fra Europ Assistance.

Klager har forklart at turen ble bestilt til feil tidspunkt, og hun ønsket å avbestille billettene. Hun kontaktet derfor Bravofly, billettene ble avbestilt og klager mottok refusjon av skatter og avgifter, totalt kroner 1 278. Hun har imidlertid anført at hun fikk en rekke misvisende informasjon fra reisebyrået, og har fremsatt krav om full refusjon av billettene til kroner 6 421,56, fratrullet allerede refunderte flyskatter .

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 20. august 2018 bestilte klager en tur/retur-reise fra Bergen til London for tre passasjerer med Norwegian. Avreisedatoen var i februar 2019. Klager kjøpte også en assistansepakke fra Europ Assistance (EA) i forbindelse med reisen. Før bestillingen ble gjennomført, aksepterte klager selskapets vilkår.

Klager kontaktet Bravofly 27. august 2019 og ønsket å avbestille billettene. Bravoflys agent spurte om hun ønsket å bli informert skriftlig om tilbakebetaling fra flyselskapet før avbestillingen ble gjennomført. Klager ønsket imidlertid å avbestille billettene på stedet, og Bravoflys agent henviste henne til Europ Assistance vedrørende erstatning. I løpet av de neste fem timene ringte klager tre ytterligere ganger og klaget på at billettene enda ikke var avbestilt. Hun forklarte at hun selv hadde kontakt Norwegian, som hadde sendt henne videre til Bravofly. Bravoflys agenter forsøkte å forklare at beskjed om avbestilling var videresendt, men at billettene ikke var refunderbare.

Den 29. august bekreftet bookingavdelingen avbestillingen med Norwegian, som bekreftet tilbakebetaling av skatter og avgifter. Samme dag sørget Bravofly for tilbakebetaling av det refunderte beløpet (kroner 1 287,95) til klagers kort. Transaksjonen var ferdigstilt 30. august. Etter dette var ikke klager i kontakt med Bravofly.

Som reisebyrå er Bravoflys rolle å være formidler av billettene. Bravofly er hverken en del av avtalen med flyselskapet eller forsikringsselskapet. Alt dette forklares i selskapets vilkår ved bestilling. Billettene beholdes ikke av Bravofly og kan ikke selges til andre som klager anfører. Bookingklassens vilkår vises under bestillingsprosessen, og det er flyselskapene som bestemmer disse vilkårene. Bravofly anfører at de, som reisebyrå, har utført sine plikter, og avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager ønsker å få refundert sine utgifter til avbestilte flybilletter.

Nemnda viser til at reisebyrået er en formidler mellom passasjer og flyselskap, og er ikke part i selve reiseavtalen. Passasjeren må forholde seg til flyselskapets alminnelige regler for avbestilling - det gjelder ingen særregler om dette selv om billettene er bestilt gjennom et reisebyrå.

I henhold til Norwegian's alminnelige vilkår kan lavprisbilletter ikke avbestilles når det er gått mer enn fire timer siden bestillingen. Klager hadde kjøpt lavprisbilletter.

I dette tilfellet ble billettene bestilt 20. august. Den 27. august avbestilte klager billettene, da reisen var bestilt til feil tidspunkt. Klager hadde da ikke lenger en avbestillingsadgang i henhold til flyselskapets vilkår. Det innebærer at klager må betale for billettene også dersom de avbestilles. Hun har fått refundert skatter og avgifter, og utover dette har klager ingen krav mot reisebyrået.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)