

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om å få endret bestillingen, eller få full refusjon av ubenyttet billett.

Dato

18.08.2022

Saksnummer

2022-00652

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en tur-retur reise fra Addis Abeba til Oslo med avreise 30. desember 2021 og retur 1. april 2022. Reisen ble kjøpt gjennom Bravofly.com

Klager hadde bestilt Full Flex forsikring, og den 7. mars sendte klager e-post til Bravofly med ønske om å endre returen til 15. oktober 2022.

Klager kontaktet Bravofly ved å sende de e-post fem ganger i perioden 7. - 28. mars 2022 der hun ba om at billetten ble endret. Klager fikk aldri tilbakemelding om at endring var utført, men fikk kun beskjed om at flyvningen den 1. april 2022 hadde gått som normalt.

Klager ber om refusjon av ubenyttet billett i henhold til forsikringsavtalen, eller å få endret reisedato.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har tross oppfordring ikke fremmet tilsvaret for nemnda.

Til klager har reisebyrået i det vesentlige anført:

Full Flex forsikring innebærer at man kansellerer reisen før avreise (det vi si før reises start), mot at man mottar en verdikupong verdt 90 % av billettens verdi. Man kan deretter bestille en ny reise på Bravoflys hjemmeside og bruke verdikupongen som betaling.

Etter at reisen er påbegynt, vil endringer og kanselleringer gjelde i henhold til flyselskapets regler og vilkår.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager hadde kjøpt flybillett for strekningen Addis Abeba - Oslo t/r med Full Flex forsikring hos reisebyrået Bravofly. Etter avreise fra Addis Abeba ønsket klager å endre returreisen Oslo - Addis Abeba. Klager endte opp med å ikke benytte returbilletten som hun nå krever refundert.

Bravofly har ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Det fremstår for nemnda som noe uklart hvilke vilkår Bravofly har vist til i sitt avslag til klager; om det er vilkårene som gjelder for klagers forsikring, eller om det er vilkårene knyttet til selve flybilletten. Klager har på sin side fremlagt en e-post fra selskapet av 22.12.21 om sin Full Flex forsikring. Teksten i denne e-posten gir etter nemndas syn ikke klager grunn til å tro at det var et vilkår for forsikringen at kansellering ble foretatt før avreisen fra Norge, og at kansellering ikke kunne gjøres senere, f.eks. i forkant av returreisen.

Klager kontaktet reisebyrået i mars 2022 med ønske om å endre hjemreisen. Etter nemndas syn ble den aktuelle kanselleringen av returreisen dermed foretatt i rett tid etter forsikringsvilkårene.

Forsikringen kommer derfor til anvendelse på kanselleringen. Det fører til at klager har rett til en voucher på 90% av den ubenyttede billetten fra selskapet.

Nemnda anbefaler etter dette at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at klager gis medhold ved å motta en voucher fra Bravofly på 90 % av den ubenyttede reisen.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)