

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybilletter. Feilaktig kansellering av reise fra klager.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01425

Tjenesteytere

Bravofly

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager (fem passasjerer) bestilte reise den 5. mars 2023 Tromsø-Gardermoen-Billund. Utgående reise skulle være den 4. juli 2023 og returreise skulle være den 14. juli 2023. Reisen ble bestilt via reisebyrået Bravofly og Norwegian var opererende flyselskap.

To dager etter kjøpet, den 7. mars 2023, klikket klager på kanselleringsknappen i appen. Klager forstod ikke at dette var endelig og trodde det var en forespørsel da klager ønsket å komme i kontakt med selskap for å høre om det var mulig å legge til setereservasjoner.

Klager forsøkte å kontakte både Bravofly og Norwegian for å forklare at de ikke ville avbestille, men kun spørre om det var mulig å legge til setereservasjoner. Klager mener det burde være rimelig klart at de ikke ønsket å avbestille billettene som ikke var refunderbare og at de ikke ønsket å gi fra seg 20 300 NOK som billettene kostet.

Klager har mottatt tilbud på 2 332 NOK i form av reisekreditt fra Bravofly og 1000 NOK for skatter og avgifter for ubrukte flybilletter.

Klager krever full refusjon av flybillettene på 20 300 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har hovedsaklig anført:

Klager krever refusjon av ubrukte flybilletter. Ifølge systemene til Norwegian var det klager selv som kansellerte bookingen.

Det fremgår av EU-kommisjonens fortolkningsveiledning av EU-passasjerrettigheter i sammenheng med covid-19 52020XC0318(04) artikkel 2.2 at EUs passasjerrettigheter ikke

omhandler situasjoner der passasjerer ikke kan reise, eller ønsker å kansellere reisen på eget initiativ. EU-forordning 261/2004 kommer derfor ikke til anvendelse. Om klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billettvikårene som er fastsatt av flyselskapet.

Klager har lest og bekreftet Norwegians generelle vilkår for befordring (<https://www.norwegian.no/booking/bestillingsinformasjon/regler-og-vilkar/generelle-vilkar-for-befordring/>). Artikkel 6.3.3 lyder slik:

"Bestillinger må kanselleres i henhold til gjeldende Billettregler. Billettreglene vil avgjøre hvorvidt Prisen er refunderbar. Refusjon vil bli gitt i samsvar med Artikkel 12."

I denne saken hadde klager ikke-refunderbare billetter. Refusjon etter egen kansellering er kun gyldig innen 24 timer etter kjøp. (<https://www.norwegian.no/booking/bestillingsinformasjon/regler-og-vilkar-for-vare-billettyper/lowfare/>)

Basert på dette kan ikke Norwegian imøtekomme klagers krav.

Norwegian har refundert skatter og avgifter i henhold til artikkel 12.5 i Norwegians generelle vilkår for befordring.

Bravofly har i det vesentligste anført:

Reiseklasser bestemmes kun av flyselskapet, ikke av reisebyrå. I dette tilfelle hadde klager ikke-refunderbare billetter og klager ble informert om dette under bookingsprosessen før hun bekreftet betalingen. Dette betyr at klager visste nøyaktig hvilke vilkår som gjaldt for disse billettene før de gjennomførte kjøpet. Bravofly viser til et skjermbilde av en bookingssimulering som ikke er for samme reiseklasse som det klager kjøpte, men som viser et eksempel på hva og hvor informasjonen vises på nettsiden.

Bravofly mottok kanselleringsforespørsel fra klager to dager etter kjøpet. Kanselleringsprosessen ble startet på en automatisert måte på det tidspunktet. Dette registreres i systemet, som Bravofly viser til i vedlagt bilde.

Det ikke er noe som tyder på at å klikke på kanselleringsknappen er noe annet enn å bekrefte kanselleringsforespørselen, derfor forstår ikke Bravofly hva klager mener når hun sier: "Vi har ikke forstått at vi avbestilte reisen vår ved å trykke på avbestillingsknappen i appen og at dette var endelig. Slik vi forstod det var det en forespørsel og vi ønsket å komme i kontakt med selskapet for å høre om det var mulig å legge til setereservasjoner".

Hvis det hun ønsket var å legge til seter, kan det åpenbart ikke forstås at dette kan bes om ved å trykke på kanselleringsknappen.

Klager kontaktet Bravofly den 8. mars 2023 kl. 10:03 via chat-tjeneste og fortalte at hun kansellerte reservasjonen fordi hun hadde problemer med å reservere seter, noe som anses som en frivillig kansellering og ikke gir rett til full refusjon.

Agenten i Bravofly informerte at kanselleringen var i gang siden dette var en automatisert prosess, men klager insisterte på å legge til seter, og sa at hvis hun ikke ville få full refusjon for reservasjonen, ønsket hun ikke å kansellere. Bravofly informerte henne om at kanselleringen allerede var under behandling. Samme dag kl. 15:03 informerte hun via chat at hun trykket på feil knapp og at hun dermed ikke ønsket å avbestille, men å bestille seter og at det hadde vært en misforståelse. Bravofly bekreftet at kanselleringen allerede var fullført. Hun kontaktet Bravofly igjen kl. 16:05 og sa at hun hadde vært i kontakt med Norwegian som informerte henne om at Bravofly kunne gjenopprette bestillingen hennes.

Bravofly fortalte henne igjen at kanselleringen var utført og at de ikke kunne gjøre noe mer ettersom billettene hadde status "refunded" i GDS. Da kan de ikke behandles lenger av reisebyråer. Hvis Norwegian mente at bestillingen kunne gjenopprettes, som eierne av flybillettene, hadde de full myndighet til å endre billettene, eller tilby alternativer til klager.

Klager skrev et klagebrev til Bravofly hvor hun bekreftet igjen at hun trykket på feil knapp. Dette stemmer ikke med det hun sa til agenten på chat som Bravofly henviste til ovenfor: "Vi har forsøkt å kansellere bestillingen vår pga. problemer med å få lagt til setereservasjon, men lurte hva det koster å få setereservasjon på bestillingen vår istedenfor å "kansellere".

Bravofly må avvise klagers påstand fra klagebrevet: "Ettersom jeg har forstått har begrensninger rundt kansellering av LowFare billetter kommet som ett tiltak for å unngå at kunder ikke skal avbestille reiser rett opp i mot avreise når korona inntraff, men det virker urimelig at vi som familie hverken skal få gjennomført vår planlagte reise eller kunne få penger igjen."

Denne informasjonen har ikke noe grunnlag i realiteten innen kommersiell luftfart. Restriksjonene flyselskapene pålegger når det gjelder lavprisflyvninger har eksistert i flere tiår, dvs lenge før pandemien. Jo billigere en sats er, jo flere begrensninger har den.

Det som hun påstår over er en feil premiss som gjør at hun feilaktig tror at hun har rett til refusjon når flyselskapet ikke tilby det, som hun skriver i brevet til Bravofly: "Vi håper at dere er villige til å ta dette opp til ny vurdering og tilbakebetale oss pengene som vi mener vi har rettmessig krav på."

Bravofly som resebyrå verken bestemmer eller har kontroll over bookingsklasser-vilkår og hva som skal etterbetales, det er flyselskapet som gjør det. Å etterbetale en

billett, med et beløp Bravofly ikke har, skulle innebære at Bravofly skulle påta seg de økonomiske kostnadene ved klagers feil, noe som de ikke kan gå med på. Bravofly som reisebyrå oppfylte rollen som formidler og behandlet kanselleringen etter klagers instruksjoner og kan ikke tilby ytterligere beløp enn det som de allerede etterbetalte, dvs, skatter og avgifter.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager selv avbestilte reisen den 7. mars 2023.

I EU-kommisjonens veiledning pkt. 2.2 om covid-19 fremgår det at EU-forordning 261/2004 ikke regulerer situasjonen der den reisende selv avlyser reisen, og at det i disse tilfellene er de alminnelige billett vilkårene og avtalelovens regler som gjelder. En ikke-refunderbar billett gir derfor ikke grunnlag for refusjon, selv om reisen er avbestilt ved en feil.

Hvorvidt klager har rett på full refusjon av billettene, avhenger dermed av billett vilkårene som er fastsatt av selskapet. Nemnda til grunn at billettene ikke var refunderbare, slik at klager heller ikke har rett på refusjon av billettene i henhold til de gjeldende vilkårene som er fastsatt av selskapet.

Klager vil uansett ha rett på refusjon av myndighetspålagte skatter og avgifter på de ubrukte billettene. Nemnda mener at Norwegian må refundere slike skatter og avgifter til klager hvis ikke det allerede er gjort.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Norwegian refunderer skatter og avgifter på de ubrukte billettene til klager, dersom dette ikke allerede har blitt gjort. For øvrig gis ikke klager medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebriksen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)