

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett.

### Dato

21.06.2022

### Saksnummer

2022-00263

### Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Widerøe

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en reise hos Bravofly den 21. januar 2022 fra Molde til Kristiansand via Bergen med avreise den 22. januar 2022 med Widerøe.. Etter kjøpet mottok ikke klager bookingbekreftelse fra Bravofly i henhold til informasjonen gitt av reisebyrået. Som følge av den forsinkede bookingbekreftelsen bestilte klager en ny billett direkte fra SAS. Bookingbekreftelsen fra Bravofly mottok klager 14 timer etter bestilling og etter at vedkommende hadde påbegynt den nye reisen sin.

Klager forteller at hun fikk beskjed om å vente på bookingbekreftelsen fra Bravofly i en time. Dersom den ikke hadde kommet i løpet av en time ville hun måtte se i søppelposten, hvor den heller ikke var blitt sendt. Klager prøvde å varsle Bravofly gjennom både telefon og deres chatsystemer uten å få kontakt. Ettersom reisen til Kristiansand var en svært viktig reise bestilte klager en ny flybillett fra SAS fra Ålesund til Kristiansand. Klager mottok bookingbekreftelse fra Bravofly først etter at hun hadde dratt for reisen med SAS.

Klager krever flyvning tur-retur Molde-Kristiansand med Widerøe til en verdi av 418.82 EUR refundert av reisebyrået Bravofly.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har tross oppfordring ikke gitt tilsvaret til nemnda.

Til klager forteller Bravofly at eventuelle avbestillinger foretas i henhold til tjenesteleverandørens retningslinjer for avbestilling, hvilket i dette tilfelle er Widerøe. Dette mener Bravofly medfører at bare skatten kan bli refundert ettersom bookingen allerede var bekreftet.

Av hensyn til sakens opplysning har sekretariatet forespurt teknisk informasjon fra SAS og Widerøe om hvordan bestillinger gjennomføres med tredjeparter involvert. Widerøe opplyser at selskapet ikke vet hvorfor det tok så lang tid fra klager bestilte til at bestillingen ble bekreftet av Bravofly. De hevder at dette ikke skal være forårsaket av begrensninger fra deres side. Det vises ellers til Widerøes kommentar i saken.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3. Bravofly har ikke levert tilsvaret i saken.

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 som den store hovedregel bindende.

Flybillettene i denne saken er ikke-refunderbare. Utgangspunktet er derfor at klager ikke har rett på refusjon i henhold til billettreglene

Spørsmålet er videre om klager har rett til refusjon på annet grunnlag. Klager har anført at hun bør få refusjon basert på at bestillingsbekreftelsen kom for sent etter klagers forståelse av hva som var avtalt.

Klagers bookingforespørsel gir anvisning til at Bravofly tar forbehold ved booking da de oppgir at de jobber med å bekrefte bestillingen og at passasjerer "vil snart motta en e-post". Ut i fra nemndas forståelse viser forholdet at Bravofly ikke opererer med konkrete frister for når de senest kan gi bookingbekreftelse til kundene sine.

Tidsspennet fra bestilling til bekreftet booking vil også måtte ses i lys av tidspunktet klager plasserte bestillingen. Klager la inn bestillingen kvelden før avreise, utenfor vanlig arbeidstid, og gjennom en tredjepart. Sammen utgjør momentene forhold som vil kunne gjøre mulighetene til å gjennomføre en effektiv utstedelse av reisedokumenter vanskelig.

Dersom den planlagte avgangen hadde vært på morgenen ville en kjapp utstedelse vært avgjørende av logistikkmessige hensyn overfor passasjerer. Dette er imidlertid ikke tilfelle i klagers sak da den opprinnelige reisen ikke hadde planlagt avreise før 16:05 på ettermiddagen.

Etter nemndas syn har Bravofly ikke brutt sine avtalerettslige forpliktelser overfor klager. Nemnda finner heller ikke grunnlag for å holde Bravofly ansvarlig på erstatningsrettslig grunnlag.

**Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Edvard Os (leder)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Edvin Gagnes (Flyr)