

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av full flex billett i penger og ikke voucher.

Dato

14.10.2021

Saksnummer

2020-03605

Tjenesteytere

Bravofly

Air Baltic

Klager har i det vesentlige anført

Den 19. juli 2020 kjøpte klager en full flex billett hos reisebyrået Bravofly for en reise fra Tallinn via Riga og Oslo til Bergen med Air Baltic og SAS. Avreise skulle være 26. juli 2020. I henhold til vilkårene for billetten var det angrerett frem til 20 dager før avreise. Klager hadde opprinnelig en annen hjemreisedato fra Tallinn, men da hun fikk beskjed fra sykehuset hun jobber ved om at hun måtte komme tilbake på jobb tidligere enn planlagt, forsøkte hun å endre denne billetten. Da det viste seg at dette ikke var mulig kjøpte klager full flex billetten for å være sikker på å komme seg på jobb. Hun leste betingelsene nøye og spesielt de som gjaldt angreretten.

Etter å ha kontaktet Air Baltic direkte, så fikk hun likevel endret hjemreisedatoen på den opprinnelige billetten. Hun valgte derfor å avbestille full flex billetten den 23. juli 2020 per telefon til Bravofly/lastminute.com group. Klager ba om full refusjon, men fikk til svar at det kunne hun ikke få. Hun mottok en voucher i stedet.

Klager har sendt mange henvendelser til selskapet, men kun mottatt ett svar på tysk, men ikke noe svar på sitt krav. Hun krever full refusjon av billetten med NOK 6113,58 i henhold til kjøpsvilkårene for full flex billett.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly/lastminute.com group har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda.

Air Baltic har anført følgende:

Air Baltic har ikke mottatt noen søknad om refusjon av flybilletten. Både BT316 fra Tallinn til Riga og BT153 fra Riga til Oslo den 26. juli 2020 gikk som planlagt. Klagers flybillett er en ikke-refunderbar billetttype og flyselskapet viser til fremlagt dokumentasjon som viser

at klager ikke møtte opp til flyvningene. Skatter og avgifter skal være refundert klager av Bravofly med 12,93 euro.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken.

Bravofly har ikke svart nemnda.

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, tredje ledd.

Klager har lagt frem følgende informasjon fra Bravoflys full flex vilkår:

"Kunden har rett til å trekke seg fra FullFlex innenfor en angrefrist på tjue dager ("Angreperioden"), uten å være forpliktet til å måtte oppgi noen grunn og uten å pådra seg noen kostnader.

Ved bruk av angrerett vil Selskapet utføre tilbakebetaling av hele beløpet innen 14 dager fra den datoen Selskapet mottar meddelelsen om at du trekker deg fra kontrakten. Slik tilbakebetaling vil anvende samme betalingsmetode som ble brukt ved bestillingen, unntatt i tilfeller der beløpet er under 10 EUR. I slike tilfeller vil Selskapet utstede en rabattkupong på 10 EUR til deg."

Slik nemnda ser det, fremgår det av billettdokumentet at klager har kjøpt en slags forsikring av Bravofly kalt "FullFlex" som ga angrerett på klagers kjøp av Air Baltic billetten. Sett i sammenheng med vilkårene som klager har lagt frem, mener nemnda at Bravofly må refunderer klagers full flex billett med NOK 6113,58 i penger i stedet for en voucher. Dersom refusjon av skatter og avgifter fra Air Baltic allerede er utbetalt klager, så kan dette beløpet trekkes fra.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet også har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd refusjon, standardkompensasjon eller erstatning.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly refunderer klagers full flex billett med NOK 6113,58 i penger i stedet for en voucher. Dersom refusjon av skatter og avgifter fra Air Baltic allerede er utbetalt klager, så kan dette beløpet trekkes fra.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Gustav Norman (Forbrukerrådet)
Maricor Maglasang (American Express Travel)
Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)