

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billettprisen etter kansellering.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1272/15F

Tjenesteyter

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter fra Bergen til Gdansk 7. august 2015 kl.11:40 med W6 1746 og retur Gdansk til Bergen 9. august 2015 kl. 19:35 med W6 1767. Returen ble kansellert og alternativet som klager fikk ble kl. 09:15, dette var ikke aktuelt for klager. Det har også blitt tilbudt retur den 10. august kl. 09:15 eller 11. august kl. 06:25. Ingen av de nye tilbudene passer for klager da de har behov for å ha barnepass for sine tre barn. I e-post fikk de valget om de ønsket å få beløpet refundert, dette aksepterte klager.

Klager har ikke mottatt noen bekreftelse på at bestillingen er kansellert eller at pengene er på vei. Etter en stund har klager fått refundert returen, men ikke utreisen. Klager har ikke kommet til noen enighet med Bravofly.

Klager krever utreisebilletten tilbakebetalt.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly har sendt ut mail om kansellering av hjemreisen. I mailen fremgår det at klager har fått et alternativt tidspunkt til hjemreisen: 9. august 2015 kl. 09:15. Det har også blitt sendt ut mailer hvor andre alternativer har blitt foreslått.

Hjemreise den 10. august kl. 09:15 eller den 11. august kl. 06:25.

Som følge av klagers avbestillingsforespørsel har flyselskapet bekreftet at klager er berettiget refusjon på 121,72 euro, med et fratrekk på 20 euro som er administrasjonsavgift. Dette beløpet kan enten refunderes slik klager betalte på eller som en verdikupong. Blir det ikke gitt noen beskjed vil man motta en verdikupong.

Klager har fått refundert returbilletten med fratrekk av administrasjonsgebyret.

Bravofly kan ikke etterkomme klager krav om refusjon av utreisen.

Det vises for øvrig til Bravofly sitt brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at returflygningen fra Gdansk ble kansellert som følge av en ruteendring. Klager ble tilbudt alternative tidspunkt for returen, men kunne ikke benytte disse. Hun ga beskjed om dette til Bravofly og ba om å få hele billettprisen refundert.

I henhold til EU-forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8 plikter Wizz Air i dette tilfellet innen syv dager etter kanselleringen å refundere hele billettprisen for ut- og hjemreisen.

Nemnda legger til grunn at klager bare har fått refundert returreisen med fratrekk av et administrasjonsgebyr.

Når billetter er kjøpt gjennom et reisebyrå, slik som Bravofly, er det Bravofly som retter henvendelse til flyselskapet på kundens vegne. Det fremgår ikke av saken hva Bravofly har gjort for å få refundert beløpet for hele reisen. Gjennomgangen av korrespondansen mellom klager og Bravofly viser etter nemndas vurdering dårlig kundebehandling fra Bravoflys sid. Nemnda viser til klagers gjennomgang i e-post av 8. august 2015. Nemnda viser videre til Bravoflys bruk av standardbrev som til dels passer dårlig ved kansellering fra flyselskapets side, og som til dels inneholder uriktig informasjon.

Klager har kjøpt en tjeneste gjennom Bravofly og burde etter nemndas vurdering kunne forvente at Bravofly på en bedre måte ivaretok hennes interesser. Grunnet Bravoflys manglende oppfølging av saken har klager hittil kun mottatt refusjon av returbilletten. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at Bravofly forskutterer refusjon av hele billettprisen med fradrag av et administrasjonsgebyr på 20 euro og tidligere utbetaling. Bravofly får eventuelt deretter gå på Wizz Air for å få utlegget tilbake, slik de ville gjort ved utstedelse av verdikupong, jf. Bravoflys tilbud i epost av 12. august 2015.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly refunderer hele billettprisen (tur/retur) med fratrekk av et administrasjonsgebyr på 20 euro samt tidligere utbetalt beløp.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.