

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon eller utsettelse av billetten grunnet covid-19 pandemien.

Dato

27.06.2022

Saksnummer

2022-00080

Tjenesteytere

Bravofly

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en reise hos Bravofly fra Oslo via Doha til Dehli med reise den 25. desember 2021 med Qatar Airways. Reise ble kjøpt via Bravofly da de markedsførte at de solgte fleksible billetter med mulighet til å endre dato / klokkeslett på billetten inntil 24 timer før avreise. På bakgrunn av denne fleksibiliteten bestilte klager reise og at det i disse tider var alt usikkert grunnet covid-19 pandemien.

Et par dager før avreise bestemte klager seg for å ikke reise på grunn av økning av omikron viruset. Klager tok kontakt med Bravofly for å utsette billetten fra 25. desember 2021 til 25. desember 2022, dette nektet de å gjøre. Bravofly forklarer at han kan kun utsette billetten maks et år fra bestillingstidspunktet 3. mars 2021, og henviser til sine vilkår. Klager ble bedt om å ta kontakt med flyselskapet av Bravofly, noe som ble gjort, men flyselskapet henviser til Bravofly da billetten er kjøpt der.

Billetten ble kjøpt på bakgrunn av muligheten for utsettelse. Det ble mottatt en bestillingsbekreftelse hvor det fremgår:

«Du har reservert din reise hos oss i prisklassen Flexible, med følgende fordeler:

Endring av dato og tidspunkt uten ekstra kostnad.

Endring av reservasjon uten håndteringsgebyrer.

Prioritert assistanse.

For mer informasjon om hvordan du bruker disse tjenestene, kan du sjekke vilkår og betingelser for prisklassen.»

Klager mottok en link med vilkårene og betingelsene og der står det ingen ting om at fleksibiliteten kun har gyldighet et år fra bestillingstidspunktet.

Klager krever å få enten en refusjon av den bestilte billetten eller en utsettelse av billetten til 25. desember 2022 til 8. januar 2023.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke inngitt tilsvar til nemnda.

Qatar Airways har i det vesentlige anført at klager har kjøpt en billett hos et byrå og de koordinerer fullt ut assistanse til passasjerens refusjonsforespørsel da i samarbeid med sine bransjepartnere.

Nemnda bemerker

Reisebyrået Bravofly har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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

Klager krever refusjon eller utsettelse av billetten med henvisning til bestilt billett i prisklassen "Flexible".

Den 3. mars 2021 kjøpte klager en flyreise fra Oslo til Dehli via Doha til NOK 6 270,73 i prisklassen "Flexible" som inkluderte mulighet til å endre dato / klokkeslett på billetten inntil 24 timer før avreise. Grunnet usikkerheten rundt covid-19 pandemien ønsket klager å flytte avreisedato til 25. desember 2022. Bravofly har i dialog med klager avslått ønsket med henvisning til selskapets vilkår som kun gir adgang til maks ett års utsettelse fra bestillingstidspunktet.

Slik saken er opplyst for nemnda er det ikke sannsynliggjort at det fremgikk av vilkårene at fleksibiliteten kun har gyldighet ett år fra bestillingstidspunktet. Det er heller ikke opplyst om dette i øvrige billettvilkår. Nemnda er derfor at den oppfatning at klager hadde rimelig grunn til å forvente at det var mulig å benytte seg av en rimelig fleksibilitet ved bestilling av billetten "Flexible", og mener at Bravofly bør tilby klager endring av reisetidspunkt til dato som foreslått av klager.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly endrer klagers billetter til ønsket avreisedato.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)
Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Sølvi Hagen (Ticket)

Gøran Jenssen (Widerøe)