

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av flybillettene grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00364

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tur/retur gjennom Bravofly med Vueling Airlines som flyselskap ved utreise fra Oslo til Barcelona 20. mars 2016 kl. 20:40, og retur den 27. mars 2016.

På avreisedagen den 20. mars ble flyvningen kansellert grunnet streik i Frankrike. Klager fikk ikke tak i Vueling Airlines, og tok deretter kontakt med Bravofly med krav om refusjon av flybillettene. Bravofly informerte klager på telefon at de ikke fikk kontakt med Vueling Airlines, og at de ikke kunne hjelpe klager.

Klager hevder å ha bestilt både tur/retur hos Bravofly, og derfor har krav på refusjon av hele reisen. Ikke bare den som ble automatisk kansellert som følge av streiken.

Klager krever full refusjon av flybillettene bestilt gjennom Bravofly, pålydende 18 423 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Utreiseflyvningen fra OSL til BCN den 20. mars 2016 ble kansellert grunnet streik blant flyvelederne i Frankrike forventet fra 20 til 21. mars.

Den 21. mars 2016 ba klager flyselskapet om å kansellere begge utgående avreise flyvninger rammet av streiken, som da også innebar returen med VY 8538 som ikke var rammet av kanselleringen. Bravofly kontaktet derfor Vueling Airlines som betjente retur flyvningen etter krav fra klager.

I henhold til bestillingsvilkårene hos Vueling Airlines, er low-cost flyvninger ikke refunderbare ved kansellering fra klagers side.

Videre bemerker Bravofly at i henhold til vilkårene som følger av klagers bestilling, er den utgående reisen bestilt separat fra returbilletten. Dette medfører at

bestillingene kontrolleres separat fra hverandre. Det vises til vedlagt dokumentasjon på bestillingsvilkårene.

Avslutningsvis bemerker Bravofly at de har informert klager om det følger av EU-forordning 261/2004 hvorvidt klager har rett på kompensasjon for dette tilfellet.

For å kunne kreve full kompensasjon for de ekstra utgiftene som påløp for klager grunnet kanselleringen, ber Bravofly klager rette kravet til flyselskapet Vueling Airlines.

Bravofly kan på grunnlag av ovennevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av kostnadene til billettene.

Nemnda bemerker

Bravofly er en formidler av flybilletter (tilsvarende et reisebyrå). Selskapet er verken ansvarlig for flygningene eller gjennomføringen av disse. Det følger av dette at Bravofly verken er ansvarlig for kanselleringen eller refusjonen av billettprisen, jf FLYKN-2014-1112.

Klageren må eventuelt rette sitt krav til flyselskapet direkte.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold i sitt krav mot Bravofly.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)