

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet kansellering.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00276

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Kristiansand til Tirana via København og Brussel 29. mars 2016, med retur Wien - Oslo den 14. april.

Den 22. mars var det terrorangrep på Brussel flyplass. Klager tok kontakt med Bravofly for å få booket om sine billetter. Han tok også kontakt med Adria Airways som hadde flyvningen fra Brussel til Tirana og fikk informasjon på at de kunne få nye billetter. Samme beskjed fikk klager fra SAS ved forespørsel.

Etter flere henvendelser til Bravofly fikk klager beskjed om å vente til den dagen de skulle reise. Etter lite respons fra Bravofly bestiller klager seg nye billetter til Tirana og ber Bravofly kansellere og tilbakebetale flybilletten hos dem. Ved siste henvendelse så kommer Bravofly med en løsning.

Klager krever å få refundert billettene hos Bravofly på kroner 5 792. Av denne summen har klager mottatt kroner 1 460.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly ble kontaktet av klager den 22. mars, flere dager før avreise, om å endre til en flyvning som ikke hadde mellomlanding i Brussel. Dette på grunn av terrorangrepet. Bravofly hadde mange samtaler med klager den 24. mars og det ble spurt om avbestillingskostnader om de skulle avbestille. Den 25. mars ble Bravofly igjen kontaktet og da godtok klager kostnadene. Det ble så refundert kroner 1 460,72 (153,38 euro).

Bravofly kan ikke etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Klageren og familien skulle reist fra Kristiansand til Tirana via København og Brussel 29.03.2016.

Partene ser ut til å være enige om at flyplassen i Brussel ble stengt fra dag til dag fra 22.03.2016 på grunn av ødeleggelser etter terrorhandling. Partene ser også ut til å være enige om at klageren tok daglig kontakt med Bravofly fra 22.03.2016 med sikte på å få booket reisen utenom Brussel, og at han ikke fikk tilbud om dette før han hadde kjøpt nye flybilletter og avbestilt de opprinnelige. Partene ser ut til å være uenige om når klageren fikk dette tilbudet - 25. eller 27.03.2016.

Klageren krever nå utgiftene til de avbestilte billettene fullt ut refundert av Bravofly, det vil si med ytterligere 4 332 kroner.

Nemnda legger til grunn at flyplassen i Brussel var stengt 29.03.2016, og at reisen som klageren hadde kjøpt av Bravofly, til slutt ble kansellert, og at Bravofly må iaktta at passasjerer skal få valget mellom refusjon og omruting ved kansellering, jf EU-forordningen artikkel 8 og FLYKN-2015-1272.

Slik nemnda ser det talte det meste for at flyplassen ville bli stengt 29.03.2016 allerede etter terrorhandlingen 22.03.2016. Klageren fikk da også opplysninger fra andre flyselskaper om at flyplassen mest sannsynlig ville bli stengt på den planlagte reisedagen. Klageren fikk likevel ikke tilbud om omruting før fire eller to dager før reisen. Bravofly ga før dette heller ikke klageren grunn til å slå seg til ro med at han ville få et slikt tilbud, og ga ikke klageren annet valg enn å kjøpe nye flybilletter og avbestille de opprinnelige. I et slikt tilfelle mener nemnda at klageren har valget mellom refusjon og omruting i behold selv om han allerede hadde avbestilt reisen. Bravofly ga da også klageren tilbud om omruting. Klageren ønsker imidlertid refusjon.

Nemnda anbefaler således at Bravofly refunderer utgiftene som klageren har hatt til kjøp av de kansellerte billettene, fullt ut.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly refunderer utgiftene som klageren har hatt til kjøp av de kansellerte billettene med ytterligere 4 332 kroner.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)