

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet vilkår i forsikring og angrefrist.

Dato

16.08.2018

Saksnummer

2017-02089

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 1. juli 2017 bestilte klager en reise hos Bravofly t/r Oslo - New York for reise 14. - 19. august 2017 for to personer, pris kroner 20 548,61. Hun bestilte i tillegg total forsikring via Bravofly som hun trodde sikret henne i å kunne avbestille reisen mot full refusjon før avreise.

I eposten hun mottok vedrørende forsikringen kommer følgende frem: "Din totale beskyttelsesdekning gir deg rett til en rekke fordeler: - Avbestilling: opp til (euro) 30 000 hvis du må avbestille, uavhengig av dekket årsak". Videre i eposten står følgende: "Vi vil minne deg på at du kan trekke deg fra kontrakten innen fjorten dager etter at du har mottatt denne eposten, ved å skrive til eller til trekkesut@no.customer-travel-care.com". Klager tolket dette slik at reisen kunne kanselleres i sin helhet mot full refusjon innen fjorten dager etter at reisen og forsikringen var bestilt, uansett årsak.

Det viste seg at en i reisefølget ikke fikk visum til USA grunnet en dom for å ha kjørt for fort. Den 10. juli sendte klager derfor en epost til oppgitte epostadresse, samt til totalprotection@no.customer-travel-care.com, og forklarte at reisen måtte kanselleres. Forsikringsselskapet svarer med at det dessverre ikke er mulig å refundere billettene på grunnlag av manglende visum.

Bravofly har senere tilbudt å refundere 1 064,42 euro. Klager setter pris på dette og har akseptert tilbudet, men ønsker at nemnda tar stilling til om hun har krav på å få hele beløpet refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Eposten klager viser til som hun mottok fra sitt forsikringsselskap er et automatisk svar. Vedlegget i eposten inneholdt den totale forsikringspolisen som klager hadde kjøpt.

Det vil si at klager hadde angrerett på fjorten dager på sitt kjøp av forsikringen, ikke bookingen.

Bravofly viser til sine regler og vilkår som klager måtte krysse av for å ha lest ved bestilling av reisen: her vises det til Europarådets direktiver om unntak fra angreretten, hvor det kommer frem at angreretten ikke gjelder ved kjøpt av passasjertransporttjenester. Videre informeres det om at man må forholde seg til formidlerens regler og vilkår, at formidleren kan kreve avbestillingsgebyr, og at flybilletter ofte ikke er refunderbare.

Bravofly er en formidler av flybilletter. I Bravoflys regler og vilkår kommer det frem at reisebyrået må forholde seg til flyselskapenes regler ved avbestilling av en flybillett. Da klager kontaktet Bravofly per telefon den 11. juli ble hun henvist til flyselskapet eller til sitt forsikringsselskap vedrørende refusjon. Klager sa hun ville forhøre seg med sitt forsikringsselskap og med SAS. Da Bravofly ikke hørte mer fra klager forble flybillettene bekreftet.

Da det nå er kjent at klager ikke benyttet seg av flybillettene har Bravofly vært i kontakt med flyselskapet vedrørende refusjon. Bravofly har deretter tilbudt klager 1 064,42 euro, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Nemnda bemerker

Den 1. juli 2017 bestilte klager en reise hos Bravofly t/r Oslo - New York for reise 14. - 19. august 2017 for to personer, pris kroner 20 548,61. Hun bestilte i tillegg en såkalt totalforsikring via Bravofly som hun trodde ga henne rett til å avbestille reisen mot full refusjon før avreise.

Før avreise ble det klart at klagers reisefølge antakelig ikke ville rekke å få visum i tide, og klager valgte derfor å avbestille reisen i den tro at hennes totalforsikring ville dekke flybillettene, og at hun uansett avbestilte innen angrefristens utløp.

Når tilbudet om en forsikring som foreslås av selskapet er valgt og bestilt, er dette en avtale mellom forsikringsselskapet og kunden. Assurandøren er ikke innklaget i saken, og forsikringsselskap er heller ikke av de tjenesteyterne som er underlagt klageordningen, jf transportklagenemndforskriften §1-7. Dersom klager ønsker å få vurdert forsikringsavtalen, bør klager i så fall ta kontakt med Finansklagenemnda for å be om en vurdering av avtalen der.

Spørsmålet for nemnda er etter dette om Bravoflys markedsføring av forsikringen var villedende, og om selskapet må anses å ha tilbudt en angrefrist på 14 dager som klager handlet i tillit til.

1. juli 2017, samme dag som bestillingen ble foretatt, mottok klager en epost fra Serviceteamet i Bravofly der de takker for billettbestillingen. Vedrørende forsikringen står det blant annet: "Din totale beskyttelsesdekning gir deg rett til en rekke fordeler: - Avbestilling: opp til (euro) 30 000 hvis du må avbestille, uavhengig av dekket årsak". Videre i eposten står følgende: "Vi vil minne deg på at du kan trekke deg fra kontrakten innen fjorten dager etter at du har mottatt denne eposten, ved å skrive til eller til trekkesut@no.customer-travel-care.com". Klager tolket dette slik at reisen kunne kanselleres i sin helhet mot full refusjon innen fjorten dager etter at reisen og forsikringen var bestilt, uansett årsak.

Etter nemndas syn skapes det i eposten fra Bravofly et inntrykk av at kunden fritt kan avbestille under forsikringsdekningen, og at det også gjelder en angrefrist for den inngåtte bestillingen på fjorten dager.

Nemnda er av den oppfatning at markedsføringen av denne såkalte Totalforsikringen, som ikke synes å være noe mer enn en vanlig reiseforsikring med mange unntak, er villedende. Det kan skapes en tro hos potensielle kunder på at de har en dekning for alle påkommende tilfeller. Det har de ikke.

Klager oppfattet det slik at angrefristen gjaldt hele bestillingen, og hun avbestilte i tillit til at hun fritt kunne gjøre det. Etter nemndas syn måtte selskapet ha uttalt seg klarere om angrefristen bare skulle gjelde forsikringsavtalen og ikke billettene. Forbrukere kan ikke forventes å kjenne til hvilke regler som vanligvis gjelder for angrefrister i reiselivsbransjen slik selskapet har påberopt.

Etter dette anbefaler nemnda at klager mottar refusjon av de avbestilte flybillettene.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Dragvoll (Ticket)