

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon. Klager bestilte flybillett feil vei, og hadde bestilt avbestillingsbeskyttelse.

Dato

11.02.2020

Saksnummer

2018-03831

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Den 28. oktober 2018 bestilte klager en tur/retur-reise fra Praha til Bergen av Bravofly. Reisen skulle gjennomføres av flyselskapet Norwegian. Utreisen var 1. november 2018, og returen 4. november. Ved bestilling valgte klager avbestillingsbeskyttelse, som kostet kroner 233,04.

Klager innså at billettene var fra Praha til Bergen tur/retur, og ikke fra Bergen til Praha slik han hadde ønsket. Han ringte derfor for å endre eller kansellere billetten, og fikk beskjed pr. telefon om at billettene ble kansellert. Han bestilte deretter nye billetter fra Norwegian, som han senere benyttet.

Klager mottok en bekreftelse på e-post om at billettene var kansellert, men i etterkant har klager oppdaget at avbestillingsforsikringen ble kansellert i stedet for billetten. Han har kontaktet Bravofly som hevder at de har opptak av samtalen, og påstår at han avbestilte avbestillingsforsikringen. Klager har bedt om å få opptaket utlevert, men Bravofly nekter å gjøre dette.

På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av flybilletten, fratrasket det allerede refunderte avbestillingsbeskyttelsesbeløpet. Klagers krav beløper seg til kroner 2 457,37.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise med Bravofly til kroner 2 457,37 kroner den 28. oktober 2018. Reisten var fra Praha til Bergen 1. november og fra Bergen til Praha 4. november for én passasjer. Han bestilte også assistansepakke fra Europ Assistance til kroner 233,04.

Klager ringte kundeservice dagen etter, 29. oktober. Kommunikasjonen var på engelsk, og kundebehandleren forstod det slik at klager ønsket å avbestille assistansepakken. Han ble derfor refundert kroner 233,04, og dette ble bekreftet på e-post samme dag. Bravofly viser i denne forbindelse til referat av telefonsamtale som vedlagt. Det er bare assistansepakken som kan avbestilles, og dette gis det informasjon om under bestillingsprosessen, før betalingen gjennomføres.

Billetten ble ikke benyttet, og klager har følgelig krav på 40 euro i refusjon for skatter og avgifter. Bravofly har beklager eventuelle misforståelser i kommunikasjonen, men på bakgrunn av det ovennevnte har Bravofly avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Hvorvidt billettene ble avbestilt eller ikke, er et bevissspørsmål som ikke egner seg til behandling i nemnda. Saken avvises derfor, jf. Transportklagenemndforskriften § 6-2 bokstav d.

Vedtak

Saken avvises.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)