

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av avbestilte billetter.

Dato

12.05.2017

Saksnummer

2016-00633

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter t/r Trondheim - Antalya t/r hos Bravofly, for reise 23/7 - 6/8 2016 for fire personer, pris kroner 12 596. Billettene klager kjøpte var markert som grønne, noe klager mener betyr at de er refunderbare.

Grunnet politiske uroligheter i landet i perioden klager skulle reise ønsket de å kansellere reisen. Bravofly vil kun refundere skatter, kroner 443. Klager har avbestillingsforsikring gjennom kredittkortet hun betalte med, men forsikringsselskapet sier denne forsikringen ikke dekker denne type avbestilling.

Klager krever refusjon av billetter kroner 12 596, med fradrag av kroner 443.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forbindelse med klagers forespørsel om å kansellere sin reservasjon har selskapet kommet frem til at kroner 442,71 er refunderbare. Beløpet er tilbakeført klagers kredittkort. Bravofly viser til sine regler og vilkår hvor reglene fremkommer.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Nemnda bemerker

Bravofly formidler flybilletter. En eventuell refusjon av billettprisen ved avbestilling, gis av flyselskapet - det vil si Norwegian. Krav om refusjon fremsettes imidlertid overfor Bravofly, og kommunikasjonen mellom passasjeren og flyselskapet går i utgangspunktet gjennom Bravofly.

Etter det nemnda forstår, har Bravofly ikke sendt forespørsel om refusjon til Norwegian. Nemnda legger til grunn at Bravofly ikke har gjort dette fordi det er klart at de aktuelle billettene ikke var refunderbare.

Spørsmålet er om Bravofly kan holdes ansvarlig fordi dets nettsider ikke gir informasjon om at billettene ikke var refunderbare, jf at Bravofly har tatt utgangspunkt i "the fact that it does not indicate on our website that the fare he purchased is non refundable in case of voluntary cancellation" i sin uttalelse av 14.04.2017.

Flertallet - lederen og flyselskapets representanter - mener at det ikke er grunnlag for dette:

Klageren har ikke gitt noen forklaring på at hva som var grunnen til at den grønne fargekoden skulle innebære at billettene var refunderbare slik han hevder. Såkalte "grønne" billetter er et ukjent begrep for flertallet. Bravofly har opplyst at dets nettside gir en lenke med flyselskapets vilkår før betaling med opplysning om at billettene ikke var refunderbare. Etter flertallets syn burde klageren ha sjekket denne.

Mindretallet - forbrukernes representanter - mener at selskapet ikke har dokumentert at billettene ikke er refunderbare. Etter mindretallets syn er selskapet nærmest til å bære risikoen for den tvilen som er oppstått.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klageren gis medhold.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne-Kathrine Sand (SAS)

Camilla Dragvoll (Ticket)