

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om full refusjon av booking. Booking kjøpt via reisebyrå.

Dato

17.01.2022

Saksnummer

2021-01268

Tjenesteytere

Bravofly

Wizz Air

Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen fire personer) skulle fly med Wizz Air fra Split til Oslo den 8. august 2021 (W6 4684). Flybillettene var kjøpt gjennom reisebyrået Bravofly. Wizz Air kansellerte flyvningen. Klager har med dette fremsatt krav om full refusjon av bookingen. Klager har fått beskjed fra Wizz Air om at de har refundert hele beløpet til Bravofly. Bravofly har kun tilbudt delvis refusjon til klager. Klager har forståelse for at reisebyrået kan ha visse kostnader, men å tilby halv refusjon er ikke rettferdig. Klager godkjente derfor ikke dette.

Den 12. september 2021 informerte klager sekretariatet for Transportklagenemnda om at han nylig hadde fått en e-post fra Bravofly vedrørende refusjon. Da klager scrollet nedover klarte han ved en feil å godkjenne refusjon i form av voucher.

Klager krever fremdeles full refusjon av bookingen i form av penger.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har ikke levert tilsvaret til nemnda.

Wizz Air har anført følgende:

W6 4684 ble kansellert av kommersielle årsaker. Informasjon om dette ble sendt til e-posten i kontaktopplysningene i reservasjonen den 28. mai 2021. Ettersom kunden ble informert mer enn to uker før avreise har klager ikke rett på standarderstatning jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 punkt 1 c) i).

I henhold til Wizz Air sine befordringsvilkår fikk passasjerer følgende valgmuligheter pr. e-post:

a) Ombooking til en annen flyvning operert av Wizz Air på samme eller om nødvendig sammenlignbar rute innen 14 dager før eller 30 dager etter planlagt avgangsdato på den forsinkede/kansellerte flyvningen, avhengig av ledige seter.

b) Kansellering av reservasjonen med forespørsel om refusjon av prisen betalt for den kansellerte flyvningen, og dersom aktuelt, returflyvningen (inkludert skatter og avgifter). Dersom en ønsker å endre valget kan dette gjøres i henhold til de generelle reglene og mot å betale en avgift. Vennligst bemerk at når det gjelder ekstratjenester ved kansellering skal tredjepartens kansellerings- og refusjons policy gjelde.

Den 31. mai 2021 ble 2196 HRK refundert til den opprinnelige betalingsmetoden. Ettersom bookingen ble gjort via en tredjepart ble reisen reservert av et byrå. Wizz Air viser med dette til utdrag fra sine befordringsvilkår punkt 6.1.3-6.1.7.

Nemnda bemerkar

Kansellering gir passasjerer rett til standarderstatning med mindre flyselskapet godtgjør at innstillingen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artikkel 5 jf. artikkel 7. Retten til standarderstatning faller bort dersom passasjerer har fått informasjon om endringen minst to uker før planlagt avgangstid, jf. artikkel 5 nummer 1 bokstav c punkt i. I denne saken ble klager informert om kanselleringen i mai 2021, som er mer enn 14 dager før avgang. Nemnda kan derfor ikke se at det er grunnlag for standarderstatning i dette tilfellet.

Det følger av EU-forordning 261/2004 artikkel 8 nummer 1 jf. artikkel 5 at ved kansellering skal passasjerer ha valget mellom refusjon eller omruting. Selskapet kan også tilby refusjon i form av voucher eller lignende, men klager må eventuelt samtykke til dette. Ettersom klagers flyvning ble kansellert, hadde klager i utgangspunktet rett på refusjon av billettprisen. Det er flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordningen. Wizz Air plikter med dette i utgangspunktet å refundere billettprisen til klager. Flyselskapet kan i disse tilfellene eventuelt søke regress hos reisebyrået i etterkant dersom beløpet allerede er betalt dit.

Klager har imidlertid opplyst at han høsten 2021 fikk en mail fra Bravofly vedrørende refusjon. Han trykket her ved en misforståelse/feiltakelse på en knapp hvor han aksepterte refusjon i form av en voucher. Spørsmålet for nemnda er om dette gjør at klager ikke lenger har rett på å kreve refusjon av billetten i form av penger.

Bravofly har ikke fremmet tilsvarende svar for nemnda, og de har med dette ikke forklart noe rundt mailen som ble sendt til klager høsten 2021. Nemnda har undersøkt mailen, og mener det fremstår som uklart hva klager samtykker til ved å trykke på knappen. Nemnda mener det videre fremgår klart av klagers tidligere opptreden at hans intensjon var å kreve refusjon i form av penger. Nemnda er av den oppfatning at uklarheten i mailen må gå utover selskapet som profesjonell part, og at en ikke kan konkludere at

klager har inngått en bindnede avtale om refusjon i form av voucher ved å trykke på knappen.

Som nevnt ovenfor er det flyselskapet som er ansvarssubjekt etter EU-forordning 261/2004. Nemnda anbefaler med dette at Wizz Air refunderer den fulle billettprisen til klager. Wizz Air anbefaler å kjøre regress mot Bravofly i etterkant dersom pengene allerede er overført til Bravofly.

Dersom totalsummen betalt til Bravofly også inkluderer gebyrer eller lignende utenom selve billettprisen (som ikke har gått til flyselskapet) anbefaler nemnda at Bravofly refunderer dette til klager. Bravofly har ikke fremmet tilsvar, og således ikke godtgjort at de har rett til å holde tilbake noe beløp ved refusjonen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Wizz Air refunderer billettprisen til klager. Bravofly anbefales å refundere eventuelle egne gebyrer til klager (dersom aktuelt).

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Joachim Sponheim (SAS)