

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Forbruger: Forbrugeren

20/13852-12

Sagsbehandler: SCD

Erhvervsdrivende: Den erhvervsdrivende

Klage: Køb af flybilletter. Krav om tilbagebetaling af vederlag.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

fkn@naevneneshus.dk

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Den erhvervsdrivende skal inden 30 dage fra forkyndelsestidspunktet betale 2.361 kr. til forbrugeren. Beløbet forrentes med rentelovens rentesats fra den 16. juli 2020.

Den erhvervsdrivende skal betale 6.000 kr. til Nævnenes Hus til dækning af sagsomkostninger. Beløbet skal betales senest 30 dage efter datoen for udsendelse af opkrævning af beløbet.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet ”Nævnets begrundelse for afgørelsen” nedenfor.

Nævnenes Hus tilbagebetaler klagegebyret på 400 kr. til forbrugeren.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 24. juni 2021



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt oplysninger afgivet af den erhvervsdrivende må sidestilles med en aflysning af en flyrejse, og om forbrugeren i den anledning er berettiget til at få tilbagebetalt 2.361 kr.

Forbrugeren købte den 1. marts 2020 tre flybilletter af billettypen ”Go Smart” København - Rom tur/retur med planlagt udrejse den 13. april 2020 og hjemrejse den 18. april 2020 på den erhvervsdrivendes hjemmeside mod betaling af 3.993 kr. Den 13. marts 2020 frarådede Udenrigsministeriet alle ikke-nødvendige rejser til udlandet til og med den 13. april 2020. Den 21. marts 2020 sendte den erhvervsdrivende en mail til forbrugeren, hvoraf fremgår:

”Due to the current situation, we need to adjust and change our flight schedules. We understand that this is not optimal for you and we are aware of the impact this decision has. But your safety and well-being is always our highest priority. If you’ve booked a flight with us with departure scheduled before 30 April, we have different options.

REBOOK YOUR TRIP

If you’ve booked a trip with departure scheduled before 30 april 2020, you can rebook your flight without having to pay a rebooking fee. If you opt to rebook, you can choose a new travel date up to 28 February 2021. Please note, however, that if you change to a higher fare type, you may need to pay the difference. To rebook your trip, just go to [Manage my booking](#) [link]

GET A VOUCHER

If you prefer, you can postpone your trip and get a voucher with the value equivalent to your booking. The voucher has to be used for a trip planned to depart by 30 November 2020 the latest (the outbound trip needs to take place before this date, the return trip can be at a later date)

To get your voucher, just go to [Manage my booking](#) [link]

[Here](#) [link] you can read more about different alternatives.

We are monitoring this evolving situation constantly and we look forward to being able to welcome you onboard again soon!”

Den 22. marts 2020 anmodede forbrugeren om refundering af det vederlag, hun havde betalt for flybilletterne, hvorpå den erhvervsdrivende den 2. juni 2020 tilbagebetalte 1.197 kr. svarende til den del af vederlaget, som vedrørte skatter og afgifter. Den 15. juni 2020 reklamerede forbrugeren til selskabet og krævede tilbagebetaling af det resterende vederlag på 2.361 kr., hvilket den erhvervsdrivende afviste under henvisning til sine aftalevilkår, som forbrugeren havde accepteret ved købet af billetterne.

Forbrugeren har krævet den resterende del af vederlaget på 2.361 kr. tilbagebetalt. Hun har til støtte herfor anført, at hun forstod selskabets mail af 21. marts 2020 som en aflysning af flyafgangen, og at hun på den baggrund anmodede om at få refunderet det vederlag, hun havde betalt for flybilletterne.

Forbrugeren har under sagens behandling fremlagt dokumentation for, at hun anmodede om refusion for vederlaget via [link til den erhvervsdrivendes hjemmeside]. Hun har oplyst, at hun blev dirigeret til denne side ved anvendelse af det link, der fremgik af den erhvervsdrivendes mail af 21. marts 2020.

Den erhvervsdrivende har afvist forbrugers krav og anført, at hun ikke er berettiget til yderligere tilbagebetaling, da den erhvervsdrivende ikke havde aflyst flyafgangen på tidspunktet for hendes refusionsanmodning af 22. marts 2020, og at det således beror på forbrugers forhold, at hun valgte at annullere sine billetter. I nævnte situation følger det af den erhvervsdrivendes aftalevilkår, som forbrugeren accepterede ved købet af billetterne, at der ved kundens annullation af billetter af typen "Go Smart" alene er krav på refundering af skatter og afgifter.

Den erhvervsdrivende har endvidere anført, at selskabet i mailen af 21. marts 2020 ikke henviste forbrugers til muligheden for refusion via [link til den erhvervsdrivendes hjemmeside], hvorfor forbrugeren må have fundet frem til denne hjemmeside ved en internetsøgning el.lign.

Af den erhvervsdrivendes aftalevilkår fremgår bl.a.:

"11.1 TIDSPLANER

...

11.1.2 ... Hvis vi, efter du køber din billet, foretager væsentlige ændringer af den planlagte flyvetid, som ikke er acceptable for dig, vil du være berettiget til en refundering i overensstemmelse med paragraf 12

...

12.2 UFRIVILLIGE REFUNDERINGER

12.2.1 Hvis du er berettiget til en refundering i overensstemmelse med paragraf 11, vil det refunderede beløb blive udregnet som følger:

(a) Hvis ingen del af billetten er blevet brugt, betales et beløb svarende til prisen.

..."

Nævnet lægger til grund, at forbrugeren den 22. marts 2020 anmodede om refundering af billetvederlaget på baggrund af den mail, som den erhvervsdrivende havde sendt til hende den 21. marts 2020, og at anmodningen herom blev fremsat via den erhvervsdrivendes hjemmeside.

Det lægges som ubestridt til grund, at den erhvervsdrivende ikke den 21. marts 2020, da selskabet sendte mailen til forbrugeren, havde aflyst den flyafgang, hvortil hun havde booket billetter, idet denne først blev aflyst af selskabet den 2. april 2020.

Nævnet finder imidlertid, at selskabets mail af 21. marts 2020 efter sin ordlyd gav forbrugeren det indtryk, at den flyvning, hun havde booket billetter til, var blevet aflyst af selskabet. Nævnet har lagt vægt på, at den erhvervsdrivende i mailen, der blev udsendt, efter at Udenrigsministeriet havde frarådet alle ikke-nødvendige udenlandsrejser indtil videre, anførte bl.a., at selskabet på grund af den øjeblikkelige situation var nødt til at tilrette og ændre selskabets flyveplaner, at selskabet var opmærksom på, at beslutningen herom ikke var optimal og medførte implikationer, og at selskabet for bookinger med afgang før den 30. april 2020 derfor tilbød rebooking, udstedelse af en voucher eller alternative muligheder, herunder refusion (ved angivelse af et link med disse alternative muligheder). Selskabet anførte i mailen endvidere, at man så frem til snart igen at være i stand til at byde velkommen ombord. Hertil kommer, at mailen hverken direkte eller antydningvist indeholdt oplysning om, at den *konkrete* flyvning, hvortil forbrugeren havde booket billet, endnu ikke var blevet aflyst af selskabet, og at forbrugeren derfor ikke nødvendigvis ville have krav på refundering af den fulde billetpris, såfremt hun valgte denne løsning, ligesom heller ikke de sider, som forbrugeren via links i den erhvervsdrivendes mail blev henvist til, indeholdt klar og tydelig oplysning om, at den erhvervsdrivende på dette tidspunkt ikke havde foretaget aflysning af flyafgangen.

Da forbrugeren i hvert fald under disse omstændigheder findes at have haft en berettiget forventning om, at den erhvervsdrivende havde foretaget en væsentlig ændring af den planlagte afgang, som var uacceptabel for hende, jf. pkt. 11.1.2 i den erhvervsdrivendes aftalevilkår, har hun krav på tilbagebetaling af det fulde vederlag i overensstemmelse med vilkårenes pkt. 12.2.1.

Forbrugeren er herefter berettiget til at få tilbagebetalt restvederlaget på 2.361 kr.

Renteberegning, omkostninger og tilbagebetaling af klagegebyr

Renten beregnes efter den rentesats, der fremgår af rentelovens § 5, stk. 1 og 2. Renten beregnes i medfør af rentelovens § 3, stk. 2, fra den 16. juni 2020, som er 30 dage efter den dag, hvor forbrugeren fremsatte sit krav over for den erhvervsdrivende, og indtil den erhvervsdrivende efterlever nævnets afgørelse ved at betale det skyldige beløb til forbrugeren.

Beregningen af omkostninger følger af forbrugerklagelovens § 28, stk. 1, sammenholdt med § 27 i bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet.

Tilbagebetaling af klagegebyret følger af § 27, stk. 2, i lov om forbrugerklager.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Vagn Jelsøe, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Regitze Buchwaldt, indstillet af Forbrugerrådet Tænk

Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv

Martin Jørgensen, indstillet af Dansk Erhverv