

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (08.02.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

I følge klager har ikke Bravofly fulgt opp nemndas vedtak innen åtte uker

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning som følge av kansellering av bestilling gjort av Bravofly

Dato

23.11.2022

Saksnummer

2022-01253

Tjenesteytere

Bravofly

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Fire personer skulle reise med SAS fra Oslo via København til Barcelona den 13. juni 2022. Billettene ble bestilt gjennom Bravofly.

Da klager skulle sjekke sin bestilling på nettsiden til SAS noen dager før avreise, var bestillingen kansellert. Klager kontaktet SAS, og fikk beskjed om at noen hadde avbestilt billettene, og at klager måtte kontakte Bravofly. Klager kontaktet Bravofly den 4. juni, og mottok en noe tvetydig tilbakemelding den 9. juni 2022 om kansellering.

Klager dro til Gardermoen og snakket med en SAS ansatt som forklarte at Bravofly hadde kansellert bestillingen den 2. juni 2022. Klager fikk med utskrift som viste historikken i bestillingen..

Klager kjøpte nye billetter fra Oslo til Barcelona med Flynor, og betalte 4786 kroner.

Klager ble først tilbudt refusjon på 1696 kroner, noe klager aldri godtok eller bekreftet. Bravofly har refundert 1378 kroner til klager.

Klager krever at Bravofly refunderer de nyinnkjøpte billettene med Flynor.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hverken Bravofly eller SAS har inngitt tilsvaret til nemnda.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3, tredje ledd. Bravofly har tross oppfordring unnlatt å svare nemnda.

Nemnda legger derfor klagers forklaring til grunn om at reisen ble kansellert av Bravofly uten at klager ba om dette. Dette medførte at klager måtte kjøpe nye billetter med Flyr til 4786 NOK. Nemnda mener at Bravofly må erstatte denne kostnaden, da årsaken til utgiften skyldes en feil fra Bravofly sin side. Klager har mottatt 1378 NOK i refusjon fra Bravofly og dette kommer til fradrag.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly utbetaler 3408 NOK til klager

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Edvin Gagnes (Flyr)