

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet billett bestilt til feil flyplass.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0587/15F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av utgifter grunnet billett bestilt til feil flyplass.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 15. februar 2015 bestilte klager en reise fra Torp til Split t/r for reise 6. - 13. juni 2015 på Bravoflys nettside. Den 16. februar oppdaget klager til sin store forskrekkelse at avreise- og returflyplass var endret til Gardermoen. Klager var helt sikker på at hun valgte Torp. Da hun bor i Grimstad er avreise fra Gardermoen et dårlig alternativ.

Klager sendte e-post til Bravofly og fikk til svar at hun kun ville få refundert 13,44 euro dersom hun kansellerte reisen, hun valgte derfor å gjennomføre turen. Hun måtte bestille innenlands flybilletter fra Kristiansand til Gardermoen t/r, som kom på kroner 2 736.

Klager krever refusjon av kroner 2 736.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Når man gjennomfører en bestilling på Bravoflys nettsider er alle detaljer, inkludert avreise- og ankomstflyplass, synlig på skjermbildet. Det vises til fremlagt utskrift av skjermbildet. Bravofly må alltid forholde seg til hvert enkelt flyselskaps regler og vilkår.

Klagers påstand om at avreise- og ankomstflyplass endrer seg etter at bestillingen er gjennomført er teknisk umulig.

Bravofly kan ikke stå ansvarlig for at klager har valgt feil flyplass, og kan av den årsak ikke imøtekomme hennes krav. Selskapet ønsker midlertid av godvilje å tilby henne reisegavekort på 100 euro.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker:

Dersom man på Bravoflys hjemmeside bestiller reise fra Sandefjord, får man opp forslaget: Oslo (TRF) Sandefjord. Ved bestilling av reise til Split, vil overskriften Oslo Sandefjord - Split bli

stående. Forslag til flygning vil imidlertid gå fra Oslo (OSL). Som det fremgår at bestillingssiden klager har fremlagt, er det ikke forklart at OSL betyr Gardermoen.

Nemnda er enig med klager i at bestillingssiden fra Bravofly er misvisende. Klager søkte på reise Sandefjord - Split. I bestillingsbildet er søkebegrepet «Oslo Sandefjord - Split» benyttet som overskrift, og det er ikke uttrykkelig opplyst at reisen ikke går fra Sandefjord. Gardermoen er ikke nevnt. Det står riktignok OSL, men man skal være godt kjent med begrepen / oppmerksom for å oppdage at Bravofly tilbyr reise fra en annen flyplass enn man har søkt på.

Nemnda er av den oppfatning at Bravofly må bære ansvaret for den misforståelsen som er oppstått, og anbefaler at Bravofly erstatter klagers ekstraavgifter på 2 736 kroner.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter klagers ekstraavgifter på 2 736 kroner.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Svante Bergman, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.