

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestillingen.

### Dato

10.11.2014

### Saksnummer

546/14F

### Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved bestillingen.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise for seg og sine 3 barn hos Bravofly med SAS fra Brüssel til Oslo via Stockholm den 24. april 2014 kl. 10:00. Da klager ankom flyplassen fikk hun beskjed om at billettene ikke var betalt.

Klager forsøkte å komme i kontakt med Bravofly, men lyktes ikke. Hun fikk heller ikke hjelp av noen på flyplassen. Hun og barna tilbragte hele dagen og natten på flyplassen uten mat og drikke.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter den 25. april kl. 06:20 til kroner 11 260. Klager krever dette beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Bravofly har i det vesentlige anført:

Den 23. april kjøpte og betalte klager fire billetter fra Brüssel til Oslo for reise den 24. april. Da klager kontaktet Bravofly undersøkte reisebyrået saken med SAS, og det viste seg at billettene var bekreftet og ok, men ikke benyttet. Klager har ikke møtt opp i tide til å rekke avgangen. Det vises til fremlagt utskrift fra Amadeus bookingsystem.

Bravofly har refundert klager refunderbare flyskatter for de ubenyttede flybillettene, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av informasjonen fra Bravofly samt e-post fra SAS av 30. mai 2014 at billettene var betalt og i orden. Det er uklart for nemnda hvorfor klager da ikke kom med flyet. Det kan skyldes at klager ikke møtte frem til innsjekking i tide eller en misforståelse på flyplassen i Brüssel.

Nemnda kan ikke se at det foreligger noen feil fra Bravoflys side, og finner ikke å kunne anbefale at de erstatter klagers utgifter til nye billetter.

**Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*