

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

15.12.2017

### Saksnummer

2016-01164

### Tjenesteytere

SAS

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren og hans reisefølge på fem bestilte i juni 2016 billetter hos Bravofly t/r Oslo - Alicante, utreise med Norwegian den 14. august og retur med SAS den 21. august. Like etter bestilling mottok klageren e-post fra Bravofly om at returreisen ble dyrere enn først bestilt, klageren aksepterte dette og ga Bravofly beskjed om at de kunne utstede billetter til en høyere pris. Pengene ble deretter belastet klagerens konto og han mottok reisebekreftelser.

I dagene før hjemreisen var klageren flere ganger i kontakt med SAS for å forsikre seg om at billettene var i orden, noe han fikk bekreftet hver gang at de var. Dagen før avreise fikk han e-post om at reisefølget kunne sjekke inn, og på flyplassen dagen etter fikk de bekreftet seteplasser. Men så var det stopp. SAS fikk ikke utstedt boardingkort for reisefølget, og flyselskapet skjønnte ikke hvorfor. Klageren møtte på flyplassen 2 1/2 time før avgang, og like lang tid brukte flyselskapet på å konkludere med at reisefølget ikke fikk være med flyet.

Klageren tilbød seg å betale billettene på nytt bare de fikk være med flyet, men det gikk ikke. Enten var flyet overbooket, mener klageren, eller så fløy de med fem tomme seter tilbake til Oslo. Klageren stiller seg svært kritisk til hendelsen. Han måtte ut med over 26 000 kroner til nye flybilletter dagen etter, hotell, mat, parkering og drosje. Det vises til fremlagte kvitteringer.

Klageren har flere ganger sendt skriftlig klage til Bravofly, men de informerer kun om regler ved kansellering av flyreise, og at klageren kan få skatter og avgifter refundert i form av et reisegavekort. Klageren har aldri avbestilt billettene, og krever at reisebyrået fremlegger bevis på når han skal ha gjort dette.

Klageren krever refusjon av ekstrautgiftene, kroner 26 635, 15.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har reisebyrået i det vesentlige anført:

"Som følge av din avbestillingsforespørsel har flyselskapet bekreftet at du er berettiget en refusjon på 6 711,75 NOK. Et administrasjonsgebyr på 20 GBP er trukket fra.(...)"  
Reisebyrået tilbyr deretter klageren som et alternativ å få beløpet utbetalt i form av en verdikupong som kan benyttes ved kjøp av ny reise hos Bravofly. Dersom klageren velger dette vil ikke gebyret på 20 GBP bli trukket fra.

SAS har i det vesentlige anført:

Klageren har bestilt en reise hos Bravofly. Kort tid etter utstedelse av billettene ble de annullert av reisebyrået. Grunnet en systemsvikt hos Bravofly ble ikke klagerens billetter utstedt på nytt. Klageren må henvende seg direkte til reisebyrået for avklaring og eventuelle krav. Bravofly er eieren av denne bestillingen, SAS kan ikke se hva som er årsaken til svikt i rutinene hos reisebyrået.

SAS kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### **Nemnda bemerker**

Formidleren Bravofly har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda treffer vedtaket på grunnlag av opplysningene som er fremkommet tidligere i saken, jf transportklagenemndforskriften § 5-3 tredje ledd.

Nemnda legger således til grunn at klageren og reisefølget (tilsammen 5 personer) ble nektet ombordstigning i Alicante fordi Bravofly ved en feil har annullert billettene deres.

Klageren og følget har blitt påført et økonomisk tap som følge av Bravoflys feil. Deres hjemreise ble forsinket med en dag. Det er ikke bestridt at tapet utgjør 26 635 kroner.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly betaler erstatning til klageren med 26 635 kroner.

### **Nemndas representanter**

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Linda Olsen (Norwegian)