

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet kansellering.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00306

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reist fra Stavanger (SK3639) til Kochi via Frankfurt (LH0756) og Mumbai (9W0405) den 2. desember 2015 og retur den 10. januar 2016. Billettene ble bestilt 11. juni 2015.

Den 12. august 2015 mottok klager beskjed fra Bravofly om endring av returreisen. Klager ble bedt om å gi tilbakemelding innen 72 timer.

Før klager fikk svart, mottok han en ny mail fra Bravofly om at flygningen var kansellert. Klager ble tilbudt ny reise til Kochi via London. Klager ble bedt om å gi tilbakemelding innen 72 timer. Klager ga beskjed om at han aksepterte endringen.

Klager mottok ikke billetter til den endrede reise.

Den 27. august fikk klager ny mail fra Bravofly der de opplyste at de ikke kunne finne billetter til klager, og at det eneste de kunne tilby var refusjon av innbetalt beløp. Klager aksepterte ikke dette. Han krevde alternative billetter i stedet for refusjon da prisene var steget siden klager kjøpte billettene.

For å få billetter informerte klager om at han var fleksibel. Bravofly tilbød ham da billetter fra Oslo i stedet for fra Stavanger.

Klager måtte kjøpe nye billetter gjennom Gotogate. Billettene kostet 8 439 kroner, Klager krever refundert sine ekstrakostnader.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

BravoNext er en formidler av en elektronisk applikasjon som tilbyr assistanse og støtte ved kjøp av flybilletter. Dette innebærer at det er kunden og flyselskapet som er parter i kjøpsavtalen.

Ultimo august informerte Lufthansa om endring i første del av returflygningen, operert av Jet Airways. Klager aksepterte ikke endringen og ba om andre alternativer. Den 27. august informerte Bravofly klager om at det ikke var andre alternative flygninger tilgjengelig og at eneste alternativ var refusjon av billettene. I september ble også flygningen fra Stavanger kansellert, og det eneste alternativ Lufthansa kunne akseptere var flygning fra Oslo.

Bravofly sjekket de tilgjengelige alternativer for de dagene klager ønsket, men på grunn av restriksjoner fra Lufthansa kunne ikke disse aksepteres av klager.

Bravofly har også tilbudt klager en verdikupong på 30 euro.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav om erstatning.

Nemnda bemerker

Bravofly er en formidler av flybilletter. Betaling av billettene og kommunikasjonen mellom passasjerer og selskapet skjer gjennom Bravofly. Bravofly har ikke noe ansvar for selve flygningen. Det er det flyselskapet som har.

Ved kanselleringer, herunder ruteendring, har passasjerer valget om refusjon av den fulle billettprisen eller omruting snarest mulig, på tilsvarende transportvilkår, til det endelige bestemmelsesstedet, jf. EU forordning 261/2004 artikkel 5, jf. artikkel 8.

Partene er uenige om hendelsesforløpet. Klager anfører at han aksepterte endringen av 13. august 2015. Bravofly bestrider dette. Det fremgår imidlertid av klagers epost av 14. august 2015 at klager aksepterte endringen.

Det er uklart for nemnda om Lufthansa eller Bravofly er ansvarlig for at klager ikke ble omrutet. Klager har kjøpt billetten gjennom Bravofly, og nemnda mener at Bravofly etter omstendighetene er nærmest til å rydde opp.

Nemnda anbefaler at Bravofly erstatter klagers ekstraavgifter til nye billetter. Nemnda har ved dette ikke tatt stilling til om det endelige tapet bør bæres av Bravofly eller Lufthansa.

Nemnda traff etter dette slikt

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter klagers tap.

Bransjerepresentant Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA hadde uventet forfall. De resterende medlemmer fant det forsvarlig å behandle saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 fjerde ledd.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)