

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

08.01.2013

### Saksnummer

491/12F

### Tjenesteyter

Bravofly.com

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Klager har i det vesentlige anført:

I mars 2012 kjøpte klager 2 billetter t/r Oslo - Alicante via Berlin med Air Berlin for reise i juni samme år, hos Bravofly.com. Da klager skulle sjekke inn hos Air Berlin på Gardermoen den 27. Juni, ble de fortalt at bestillingen var kansellert.

Klager forsøkte gjentatte gange å komme i kontakt med Bravofly.com per telefon uten å lykkes. Klager endte opp med å kjøpe nye billetter til kroner 9 002.

Klager krever de nye billettene refundert.

### Bravofly.com har ikke avgitt uttalelse til klager eller 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.

Klagen er forelagt Bravofly.com ved nemndas e-post av 30. august 2012 med frist til 11. oktober 2012 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Bravofly.com har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at klager har bestilt billetter med Air Berlin gjennom Bravofly.com. Billettene var ikke tilgjengelig ved avreise. Saken gir ingen opplysninger om bakgrunnen for dette. I mangel av tilbakemelding fra Bravofly.com finner nemnda det mest sannsynlig at feilen enten ligger hos Bravofly.com ved at bestillingen ikke er gjennomført eller ved at Bravofly.com ikke har orientert klager om endringen. På grunn av feil/manglende informasjon

fra Bravofly.com, måtte klagerne kjøpe nye billetter. De ble påført en ekstrautgift på NOK 9 002. Nemnda anbefaler at Bravofly.com erstatter klagers ekstrautgift.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly.com betaler NOK 9 002 til klager.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*