

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt flybillett.

### Dato

20.04.2015

### Saksnummer

1143/14F

### Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av feil bestilt flybillett.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte en reise på Bravoflys nettsider fra Amsterdam til Oslo. Klager valgte Oslo Gardermoen, ikke «Oslo alle flyplasser». Til tross for at hun bevist valgte Gardermoen oppdaget hun at billetten hun hadde kjøpt gikk til Oslo Sandefjord.

Klager mener Bravofly ikke bør ha valgalternativ på sine nettsider på Oslo, da dette åpenbart ikke fungerer.

Klager stiller seg kritisk til måten Bravofly lurer sine kunder på, og krever full refusjon av billetten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly er en formidler av flyreiser over hele verden.

I dette tilfellet har klager valgt en reise til/fra Oslo. Oslos by-kode er OSL som hører til både Sandefjord(TRF), Gardermoen(OSL) og andre omkringliggende områder. Det vises til fremlagt utskrift fra IATAs hjemmeside. Disse kodene er godkjent av IATA og er fullstendig utenfor Bravoflys kontroll. Søker man på Oslo vil man derfor få opp flere flyplasser.

Informasjon om valgt flyplass vises godt på nettsiden. Det står Oslo Sandefjord svært tydelig før man gjennomfører bestillingen og betaler.

Bravofly har refundert flyskatter på den ubenyttede flybilletten, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

#### Nemnda bemerker:

Nemnda har foretatt søk på Bravoflys hjemmeside for reise fra Amsterdam, Schiphol, til Oslo, Gardermoen. Systemet endrer under bestillingsprosessen søket fra Oslo, Gardermoen til Oslo, alle flyplasser. Ved valg av den konkrete flygning står kun Oslo.

Nemnda antar at det på det endelige bestillingsbildet, det bildet der man bekrefter kjøpet, står den konkrete flyplassen, for eksempel Oslo, Sandefjord eller Oslo, Gardermoen.

**Nemnda har ved vurderingen av saken delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at passasjeren må kunne forvente at systemet finner frem til reiser til Oslo, Gardermoen, når systemet tillater søk på flygninger til Oslo, Gardermoen. Det er lett å overse at systemet skifter flyplass til Oslo, alle flyplasser, og til at ankomststed Oslo, endres til Oslo, Sandefjord.**

Systemets endring av søket førte til at klager bestilte flygning til annen flyplass enn hun ønsket. Nemndas flertall er av den oppfatning at Bravofly må erstatte det tap klager ble påført ved dette, og anbefaler at Bravofly erstatter det resterende av flybilletten.

**Mindretallet, flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at reisebyrået ikke kan lastes for at IATAs bestemmelse om at alle lufthavner i nærheten av Oslo skal ligge under betegnelsen OSL. Det vil, i en søkemotor, være vanskelig å definere bort en utvidet versjon av OSL, og det er da opp til kunden å forsikre seg om at den flyplass man velger er den ønskede. Dette kommer klart fram i fortsettelsen av bestillingsprosessen, og er beskrevet på tilsendte reisedokumenter, som kunden er pliktig å sjekke ved mottak.**

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter hele flybilletten.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*