

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

0043/15F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av utgifter grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde kjøpt en reise hos Bravofly for fire personer fra Dalaman til Berlin, og en separat billett videre fra Berlin til Stavanger via Oslo, for reise den 11. oktober 2014.

Klager og hans reisefølge ankom Dalaman i god tid, men ble nektet å sjekke inn med begrunnelse av at billettene ikke var betalt. Klager betalte billettene den 3. juni 2014, det viste seg at det var Bravofly ikke hadde betalt flyselskapet.

Klager endte opp med å kjøpe nye billetter fra Dalaman til Stavanger via Hannover og London, til sammen kroner 17 996.

Klager mener det er Bravoflys ansvar å påse at betalinger mot flyselskapene blir bekreftet.

Klager krever erstatning for ulempen de ble utsatt for, samt refusjon av nye billetter kroner 17 996.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly mottok aldri beskjed fra flyselskapet om at de ikke hadde mottatt betaling for billettene. Sun Express Germany har hatt problemer med sitt betalingssystem uten å gi Bravofly beskjed.

Bravofly har refundert klagers opprinnelige billetter, kroner 4 802,54. Reisebyrået har tilbudt klager 1 000 euro for tort og svie, men han har avslått dette tilbudet.

Bravofly kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt og tilbudt.

Nemnda bemerker:

Det er på det rene at klager betalte for billettene, jf. fremlagt bankutskrift. Det er videre på det rene at Bravofly bekreftet reisen, jf. Bravoflys e-poster av 29. og 30. mai 2014. Klagerne

kom likevel ikke med flyet fra Dalaman. Klager opplyser at de på flyplassen fikk beskjed om at billettene var kansellert av Sun Express grunnet manglende innbetaling.

Nemnda legger etter dette til grunn at klagerne ikke kan lastes for at de ikke kom med flyet. De hadde betalt for billettene og ikke fått noen informasjon/indikasjon på at noe var galt.

Feilen/problemet har oppstått i kommunikasjonen mellom Bravofly og Sun Express. Nemnda er av den oppfatning at dette er et forhold Bravofly og Sun Express må ordne opp i seg i mellom.

Klager har lidt et tap. Nemnda er av den oppfatning at Bravofly som klagers kontraktspart, må holde klager skadesløs. Nemnda anbefaler at Bravofly erstatter de merutgifter feilen påførte klager. Tidligere utbetaling kommer til fradrag.

Nemnda har ved dette ikke tatt stilling til ansvarsforholdet mellom Bravofly og Sun Ekspress. Det faller utenfor nemndas mandat.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter de merutgiftene klager ble påført. Tidligere utbetalinger kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

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.