

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved navneendring på billett.

Dato

22.05.2015

Saksnummer

1118/14F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil ved navneendring på billett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise for 4 personer fra Oslo til Mo i Rana via Bodø t/r 29. - 30. august 2014 hos Bravofly.

I ettertid ønsker klager å endre navn på den ene flybilletten. Hun kontaktet Bravofly den 14. august for å sjekke muligheten, og de lovet å komme tilbake til henne.

Da klager den 26. august fortsatt ikke hadde hørt fra Bravofly, kontaktet hun reisebyrået. De lovet å sjekke saken, men klager fikk ingen tilbakemelding verken den 26. eller da hun purret den 27. august. Den 28. august ringer klager på nytt Bravofly. Agenten som svarer beklager og sier han ikke forstår hvorfor navnendringen ikke er blitt utført. Han forsøker å hjelpe klager, men sier at hennes debetkort ikke er gyldig. Da klager oppgir sitt kredittkort får han samme feilmelding. Klager hevder feilen må ligge hos Bravofly da hun på dette tidspunktet hadde dekning på både debet- og kredittkort.

Klager ringer SAS men får beskjed om at endringen må utføres av reisebyrået som har utstedt billetten. Klager bruker svært mye tid på telefonen både med SAS/Widerøe og Bravofly, uten at problemet lar seg løse. Hun stiller seg sterkt kritisk til Bravoflys håndtering av saken. Hun ble flere ganger lovet tilbakemelding uten at noen ringte henne tilbake eller sendte henne e-post.

Klager krever full refusjon av flybilletten som Bravofly ikke greide å endre til annet navn. Videre krever klager erstatning for honorar til passasjeren som ikke fikk reist, som var en lydtekniker som skulle delta på en festival.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Da klager kontaktet Bravofly med forespørsel om navneendring, ble hun informert om at det var problemer med hennes kredittkort, og at hun derfor måtte kontakte flyselskapet direkte.

Bravofly har tilbudt klager refusjon av flyskatter, kroner 361,45 eller et reisegavekort på 63,53 euro, men kan ikke imøtekomme hennes krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker:

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av hendelsesforløpet slik hun opplever det, herunder referat av flere samtaler med ansatte i Bravofly. Klager benekter at det var problemer med hennes kort. Hun anfører videre at om det var problemer med kortene, var det tid nok til å rydde opp i dette.

Bravofly har ikke kommentert klagers påstander.

Nemnda antar at Bravofly er i besittelse av en bestillingshistorikk, en log, som ville kunne belyse saken. Når denne ikke er fremlagt og Bravofly ikke imøtegår klagers detaljerte beskrivelse, er nemnda av den oppfatning at Bravofly ikke har gjort det som med rimelighet kan kreves for å opplyse saken, og at dette må gå ut over Bravofly. Nemnda legger etter en samlet vurdering klagers opplysninger til grunn.

Klager fikk ikke benyttet billetten. Nemnda anbefaler at Bravofly erstatter den fulle billettprisen. Til fradrag går skatter og avgifter dersom disse er refundert.

Klager har videre krevd erstattet honoraret hun måtte utbetale til den personen som ikke fikk reist. Etter nemnds vurdering er dette en indirekte kostnad som ikke var påregnelig. Nemnda finner således ikke å kunne anbefale at klager gis medhold på dette punkt.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter den fulle billettprisen. Til fradrag kommer skatter og avgifter dersom det er refundert.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

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.