

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil i bestilling.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

2016-00172

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en billett til seg selv og en venninne til Australia for reise 11. februar 2015. To dager før avreise oppdaget klager at hennes venninnes navn var blitt feil i forhold til passet, til tross for at hun hadde skrevet korrekt navn ved bestilling. Klager kontaktet Bravofly hvor hun hadde bestilt billettene, som påfølgende dag svarte at billetten dessverre ikke kunne endres. Klager stiller seg kritisk til denne feilinformasjonen da hun senere har sjekket at man kan endre billetten hos Etihad Airways mot gebyr.

Klagers venninne måtte kjøpe ny billett til kroner 12 300.

Klager krever refusjon av opprinnelig billett, kroner 9 064, med fradrag kroner 1 060 som allerede er utbetalt.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 10. desember 2014 bestilte klager en reise til Sydney t/r, med Air France (codeshare) og Etihad Airways. Klager kontaktet Bravofly den 9. februar og ba om navnendring da navnet på den ene reisende var feil. Bravofly kontaktet Etihad Airways som forklarte at billetten dessverre ikke kunne endres da Air France opererte den ene flyvningen (Oslo-Paris).

Etter avtale med klager ble billetten med feil navn kansellert, og klager fikk refundert 126,54 euro som er refundert av flyselskapet.

Bravofly må forholde seg til flyselskapenes regler og vilkår, og kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Bravofly er en formidler av flybilletter. Selskapet har kontakt med et stort antall flyselskap. Ved søk etter en spesifisert reise på selskapets hjemmeside, vil selskapet sette opp forslag til flygninger. Det kan være flygninger med ett eller flere selskap. Det vil fremkomme av søkeresultatet.

Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen som ble sendt samme dag som reisen ble bestilt, at billetter var bestilt med Etihad Airways. Det fremgår videre at strekningen Oslo-Paris skulle flys av Air France og at strekningen London-Oslo skulle flys av SAS.

Av bestillingsbekreftelsen fremgår også de reisendes navn. Klagers venninne er her oppført med feil navn. Bestillingsbekreftelsen sendes ut automatisk etter bestilling og bygger på den informasjon som er skrevet inn i bestillingen. Det har i utgangspunktet formodningen mot seg at klager har skrevet inn feil navn på venninnen. På den annen side er bestillingssystemet laget slik at informasjonen overføres direkte, og det er ikke noen opplysninger som gir grunn til å mistenke om feil i datasystemet. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at navnefeilen kan tilskrives Bravofly.

Feilen ble oppdaget to dager før avreise, og klager kontaktet Bravofly for å rette navnet. Klager fikk tilbakemelding om at navnet ikke kunne endres, og at venninnen ville risikere å bli avvist dersom hun forsøkte å benytte billetten. Klagers venninne avbestilte billetten og kjøpte ny billett. Klager har i ettertid sjekket Etihad Airways hjemmeside og funnet ut at billetten kunne ha blitt endret. Bravofly bestrider dette da det her var codeshare med Air France [Etihad Airways har inngått avtale med Air France om at de kan disponere et bestemt antall seter hos Air France. Flygningen på den aktuelle strekning gjennomføres av Air France og på Air France betingelser. (Nemndas bemerkning).]

Ved nemndas epost til Bravofly av 1. juni 2016 ba nemnda om en bekreftelse/dokumentasjon på hvorfor billetten med Air France ikke kunne endres. Den 9. juni mottok nemnda en lydfil med opptak av en samtale Bravofly har hatt med Air France. Nemnda behandlingsform er skriftlig, og nemnda ba den 17. juni 2016 om en utskrift av samtalen. Bravofly har ikke skrevet ut samtalen.

Nemnda er av den oppfatning bevistvilen i saken må gå ut over Bravofly som følge av den manglende oppfølging/opplysning av saken. Nemnda finner det således mest sannsynlig at Etihad Airways kunne ha endret navn på billetten. Den mangelfulle oppfølging fra Bravoflys side førte til at klagers venninne måtte kjøpe ny billett. Nemnda anbefaler at Bravofly erstatte den merutgift klagers venninne ble påført, dvs. 12 300 kroner til ny billett med fratrekk av 1 060 kroner som allerede er tilbakebetalt.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly utbetaler en erstatning på 12 300 kroner med fratrekk av 1 060 kroner som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Dragvoll (Ticket)