

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter solgt på ikke-eksisterende flyvning.

Dato

19.12.2016

Saksnummer

2016-00310

Tjenesteytere

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte den 30.november 2015, via Bravofly, en reise fra Siem Reap til Sihanoukville den 9. januar 2016 kl. 23:40 med Hahn Air. Denne bestillingen ble i ettertid endret tre ganger av Bravofly. Klager forholdt seg til siste mail datert 18. desember 2015.

Under oppholdet i Siem Reap kontakter klager hotellet i Sihanoukville for å bestille henting på flyplassen. Der ble det oppdaget at flight nummeret som ble oppgitt på bestillingen, ikke eksisterte. Da klager møter opp på flyplassen i Siem Reap for å sjekke inn, ble det igjen bekreftet at den planlagte flyvningen ikke eksisterte. Ei heller den planlagte returen den 14. januar 2016 fra Sihanoukville til Siem Reap.

Klager endte med å kjøre åtte timer i bil fra Siem Reap til Sihanoukville den 10. januar, og måtte bestille nye billetter for returen 14. januar 2016. Dette resulterte i en ekstra utgift pålydende kr 6 500.

Klager krever av Bravofly refunderer utgiftene for de opprinnelige flybillettene, pålydende kr 4 712,23.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Bravofly har kontaktet Hahn Air som hevder at klager ikke møtte opp for den planlagte flyvningen.

Selskapet viser videre til mailen med booking informasjon sendt til klager, hvor det fremgår at det er Interavia Airlines som hadde flyvningen fra Siem Reap.

Bravofly kan på grunnlag av overnevnte ikke imøtekomme klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde en bekreftet reservasjon på flygning Siem Reap til Sihanoukville og retur.

Hahn Air er oppgitt som flyselskap. Det står videre at flygningen opereres av Interavia. Dette betyr at flygningen utføres av flyselskapet Interavia. Nemnda antar at Hahn Air har kjøpt et antall seter hos Interavia som de igjen selger til sine kunder.

Billettene er solgt gjennom Bravofly, som er et reisebyrå/formidler av flybilletter. Bravofly er ansvarlig for salget, og kommunikasjon mellom flyselskap og passasjer går gjennom Bravofly. Bravofly har ikke noe ansvar for selve flygningene eller avvikling av disse. Det fremgår av saken at flyselskapet endret avgangstidene flere ganger. Bravofly videreformidlet dette til klagerne.

Klager har anført at det ikke gikk noe fly på det oppgitte tidspunkt. Bravofly har anført at flyselskapet har opplyst at klagerne ikke møtte opp til den planlagte flygning.

Nemnda behandlet saken på møte 31.oktober 2016. Avgjørelse ble utsatt idet nemnda ønsket en bekreftelse fra Bravofly på at flyet fra Siem Reap til Sihanoukville fløy som angitt. Bravofly fikk svarfrist til 17. november 2016. Bravofly har ikke svart nemnda.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at det ikke gikk noe fly til det oppgitte tidspunkt. Om dette skyldes flyselskapet eller uriktig eller mangelfull informasjon fra Bravofly eller annet, er vanskelig å avgjøre på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Bravofly har solgt billettene og er etter nemndas vurdering nærmest til å rydde opp. Nemnda anbefaler at Bravofly erstatter klagers ekstraavgifter, dvs. utgifter til nye billetter. Dersom de opprinnelige billettene er refundert, kommer disse til fradrag. Nemnda har ved dette ikke tatt stilling til om det endelige tapet bør bæres av Bravofly eller Hahn Air/Interavia.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter klagers ekstraavgifter.

Nemndas representanter

Einar Kaspersen (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)