

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett som ble bestilt ved en feil, og deretter avbestilt innen 24 timers frist.

Dato

23.09.2022

Saksnummer

2022-00847

Tjenesteytere

Bravofly

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise hos Bravofly med KLM fra Oslo til Atlanta for reise 17. april 2022. Pris kroner 6 784.

Rett etter endt bestilling oppdaget klager at han hadde valgt feil avreiseby, Torp (Oslo Sandefjord) i stedet for Gardermoen (Oslo Gardermoen). Klager kansellerte derfor reisen umiddelbart og var derfor godt innenfor 24 timers fristen for å kansellere en reise. Bravofly hevder klager har valgt voucher i stedet for kontant refusjon, dette stemmer ikke.

Klager krever full kontant refusjon, kroner 6 784.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

KLM har uttalt at dette er en sak mellom klager og reisebyrået Bravofly.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået erkjent at klager har krav på refusjon, men at han har valgt voucher og ikke kontant refusjon.

Nemnda bemerker

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Nemnda bemerker at ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen

bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Bravofly har overfor klager gjort gjeldende at klager valgte refusjon i form av voucher fremfor kontant refusjon. Det har klager bestridt.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda, eller fremlagt dokumentasjon som underbygger anførselen om at klager har valgt refusjon i form av voucher.

Nemnda legger etter dette klagers anførsler til grunn.

Nemnda anbefaler at Bravofly refunderer klagers flybillett i sin helhet.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly refunderer klagers flybillett i sin helhet.

Nemndas representanter

- Edvard Os (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Wenche Irene Løvli (Menzies Aviation)