

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste grunnet ruteendring.

Dato

20.04.2015

Saksnummer

1038/14F

Tjenesteyter

Bravofly

Krav om refusjon av tapt arbeidsfortjeneste grunnet ruteendring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise fra Istanbul til Oslo via Moskva den 17. august 2014 for seg og sin familie på 4. Noen dager før avreise fikk klager beskjed om at avgangen var kansellert, og at de var booket om til dagen etter kl. 01:55. Da klager møtte opp til denne avgangen hadde de ikke plass. De fikk ikke hjelp til ombooking med annet selskap. Da de ikke hadde råd til å kjøpe nye billetter, ble de kjørt i bil fra Tyrkia til Oslo av en venn av familien. Klager har fått full refusjon av de ubenyttede flybillettene.

Klager krever erstatning for en ukes tapt arbeidsinntekt, kroner 8 969, samt refusjon av telefonutgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly er kun en formidler av flybilletter, og har ikke ansvar for gjennomføring av selve reisen.

Den 2. august 2014 mottok Bravofly en ruteendring fra Aeroflot på SU2534 fra Moskva til Oslo. Flighten var endret fra 17. august til 18. august. Bravofly kontaktet umiddelbart klager og informerte om ruteendringen. Klager aksepterte endringen den 13. august.

Bravofly forsøkte gjentatte ganger å kontakte Aeroflot for omskriving av billetten uten å lykkes. Reisebyrået informert klager om dette. Bravofly har gjort det de kunne i denne situasjonen.

Bravofly har refundert klagers ubenyttede billetter, samt sendt et reisegavekort på 50 euro, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker:

Bravofly er en formidler av flybilletter. Selskapet er ikke ansvarlig for selve flygningene.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Aeroflot kansellerte flygningen fra Istanbul til Oslo via Moskva den 17. august 2014. Nemnda legger videre til grunn at klager ble tilbudt omruting til 18. august. Klager aksepterte ikke endringen før den 13. august. Bravofly fikk på dette ikke kontakt med Aeroflot slik at billettene ikke ble omskrevet.

Nemnda er av den oppfatning at Bravofly har fulgt opp klager på en tilfredsstillende måte. Bravofly kan ikke lastes for at Aeroflot ikke fulgte opp.

Klager kom forsinket til Norge og ble påført utgifter og tapt arbeidsfortjeneste. Nemnda er av den oppfatning at Bravofly ikke er å laste i saken, og at klagers krav mot Bravofly ikke kan nå frem.

Nemnda tar ikke stilling til om det kan være grunnlag for krav mot Aeroflot. Mot et slikt krav taler at det tok lang tid fra Aeroflot tilbød omruting til klager aksepterte denne. Et eventuelt krav må fremsettes mot Aeroflot.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold i sitt krav mot Bravofly.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Jan-Eirik Persen, SAS Norge AS, Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS, .

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.