

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttede billetter med KLM, samt differansen av merkostnaden til nye flybilletter med Finnair.

Dato

14.02.2023

Saksnummer

2022-02204

Tjenesteytere

Bravofly

KLM

Klager har i det vesentlige anført

To personer skulle reise tur-retur med KLM den 4. – 9. oktober 2021 fra Oslo via Amsterdam til Zürich. Reisen ble bestilt gjennom Bravofly.

Klager forsøkte å sjekke inn på nett dagen før avgang, men det lot seg ikke gjøre. Da klager skulle sjekke inn på flyplass, viste det seg at bestillingen ikke fantes. Klager kontaktet Bravofly som forklarte at billettene var kansellert hos KLM. Bravofly kunne ikke hjelpe med ombooking, men forsikret om at de skulle få pengene tilbake.

Klager kjøpte selv nye billetter med Finnair via Helsinki samme dag. Reisen var mye dyrere og innebar en lang ventetid ved mellomlanding i Helsinki på natten.

Klager hadde fått beskjed om at Bravofly ville ta kontakt, noe de ikke gjorde. Klager har i lang tid kontaktet både Bravofly og KLM, men begge skylder på hverandre.

Klager ønsker refusjon i tillegg til en godtgjørelse for all tid som er brukt, og at de måtte kjøpe nye billetter som var dyrere enn de opprinnelige billettene.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Verken Bravofly eller KLM har inngitt tilsvaret til nemnda.

Til klager har KLM forklart at Bravofly ikke overholdt en frist for billettutstedelse, og at reservasjonen derfor var blitt kansellert.

Dog har reisebyrået forsøkt å booke samme fly igjen, men disse setene ble ikke bekreftet. KLM avviser saken og henviser klager til Bravofly.

Til klager har Bravofly anmodet ham om å søke refusjon fra KLM, da feilen ligger hos KLM og ikke hos Bravofly.

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. Verken Bravofly eller KLM har avgitt uttalelse til nemnda.

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 som den store hovedregel bindende.

Klager har i denne saken fremlagt dokumentasjon på at hun kjøpte en tjeneste gjennom Bravofly i form av flybilletter med KLM. Det vises til fremlagt bookingbekreftelse hvor de aktuelle flyvningene og tidspunkter står oppført.

Selve avtalen om befordring (transporten) er mellom passasjereren og flyselskapet. Slik nemnda ser det har Bravofly imidlertid inngått avtale om å sørge for at bestillingen blir korrekt sendt til flyselskapet og at kunden mottar flybilletter som kan benyttes. Nemnda tolker det som at det har skjedd en form for feil/glipp i forbindelse utførelsen av dette. Nemnda mener at glippen/feilen er å anse som et brudd på formidlingsavtalen mellom klager og Bravofly. Slik nemnda ser det har klager rett på refusjon av bookingen, samt erstatning for tapet som avtalebruddet medførte i form av nye flybilletter. Nemnda mener klager i dette tilfellet kan forholde seg til Bravofly, og at Bravofly eventuelt må søke regress hos KLM dersom de mener at feilen skyldtes KLM. Passasjereren skal imidlertid ikke reise gratis. Bravofly kan med dette velge om de vil refundere Bravofly-bookingen + mellomlegget mellom denne og de nye flybillettene, eller om de vil refundere de nye flybillettene fullt ut.

Nemnda finner ikke juridisk grunnlag for å anbefale noen ekstra erstatning/godtgjørelse for selve ulempen og tidsbruken hendelsen medførte.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standardkompensasjon eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Bravofly dekker klagers tap grunnet brudd på formidlingsavtalen, enten i form av full refusjon av Bravoflybooking + mellomlegget mellom denne og nye flybilletter, eller at nye flybilletter dekkes fullt ut.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)