

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av boardingpassgebyr grunnet feil i bestilling.

Dato

10.02.2014

Saksnummer

560/13F

Tjenesteyter

Bravoflycom

Krav om refusjon av boardingpassgebyr grunnet feil i bestilling.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise med Ryanair hos Bravofly.com. Reisen skulle finne sted den 21. juli fra Rygge til London kl. 18:45.

Klager forsøkte å sjekke inn online, men fikk ikke gjort det da Bravofly.com hadde notert feil e-post adresse. Dette var klagers første reise med Ryanair, han var derfor ikke vant med flyselskapets innsjekkingsprosedyrer.

Da klager ankom Rygge måtte han betale kroner 1 288 for to boardingpass, klager krever dette beløpet refundert fra Bravofly.com.

Bravofly.com har i det vesentlige anført:

I reisebekreftelsen klager mottok på e-post etter bestilling av reisen, kommer prosedyrene for innsjekking hos Ryanair frem, det vises til fremlagt kopi av klagers reisebekreftelse.

Den 6. juli sendte Bravofly.com en påminnelse til klager med følgende tekst:

«Your flight is scheduled to depart in a few days: have you already checked-in online and printed the boarding pass?» Videre fulgte en link som klager kunne sjekke inn på og printe boardingpass, samt instruksjoner til hvordan han skulle gå frem. Her kom det frem at klager måtte fylle ut en bestemt e-post adresse på Ryanairs nettside.

Dersom en passasjer ikke følger disse prosedyrene og på forhånd printer ut boardingpass, må han betale 70 euro i gebyr per person per strekning for denne tjenesten på flyplassen.

Klager tok ikke kontakt med Bravofly.com på verken e-post eller telefon vedrørende hendelsen.

På grunnlag av ovennevnte kan Bravofly.com ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Bravofly.coms brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Bravofly.com hadde informert klager om at han måtte sjekke inn online med e-post adressen xx@gogoposta.com. Klager har opplyst at han forsøkte dette, men at det ikke fungerte. Han har også forklart at heller ikke Ryanair lyktes å sjekke ham inn med denne adressen. Bravofly.com har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger etter dette til grunn at det var feil fra Bravofly.com som førte til at klager ikke fikk sjekket inn på forhånd. Nemnda anbefaler at Bravofly.com erstatter utgiftene på kroner 1 288 til boardingpass.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly.com erstatter klagers utgift på kroner 1 288. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM,

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.