

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybillett og standardkompensasjon ved kansellering.

### Dato

26.11.2019

### Saksnummer

2019-00528

### Tjenesteytere

Brussels Airlines

Gotogate - Marco Polo

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise med Brussels Airlines flyvning SN204 fra Banjul (BJL) til Brussel (BRU) 15. august 2018 kl. 19.25, og videre med SN2281 til Oslo 16. august kl. 09.30. Klager dro til flyplassen. Da hun skulle sjekke inn ble hun informert om at Brussels Airlines hadde avbestilt billetten hennes, uten at hun hadde fått beskjed om det. Hun ble bedt om å reise til flyselskapets kontorer i Senegambia neste dag for å kjøpe nye billetter. Klager gjorde som hun ble bedt om, og måtte legge ut kroner 11 166,04 til nye flybilletter.

Klager har anført at flyselskapet feilaktig må ha avbestilt billetten hennes. På bakgrunn av dette har hun fremsatt krav om standardkompensasjon i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro, samt refusjon av de nye billettene til kroner 11 166,04.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flyselskapet Brussels Airlines og reisebyrået Gotogate er anmodet om å komme med tilsvaret i saken.

- Brussels Airlines har tross oppfordring ikke inngitt tilsvaret til nemnda. Til klager har Brussels Airlines kun vist til at klager må kontakte Gotogate for refusjon av billetten.
- Gotogate har inngitt tilsvaret i saken.

Klager bestilte en reise fra Oslo til Banjul tur/retur på Gotogates nettsider 17. april 2018. Gotogate har kontrollert samtlige logger for reservasjonen, og kan konstatere at navnene som ble oppgitt ved bestillingen var navnene som stod på billetten. Gotogate informerer tydelig kundene om at den informasjon som legges inn i bestillingen må være korrekt. Kunden bekrefter også at navnene i bestillingen er identiske med navnene i passene til passasjerene.

Gotogate er av den oppfatning at Brussels Airlines kansellerte billetten, da klager hadde lagt inn feil navn i bestillingen. Gotogate har på dette grunnlag avvist klagers krav, og er av den oppfatning at det er flyselskapet som må stå ansvarlig for dette.

### **Nemnda bemerker**

Brussels Airlines har ikke inngitt tilsvaret til tross for oppfordring om dette. Nemnda legger derfor klagers fremstilling til grunn.

Klager har oppgitt at flyselskapet kansellerte billetten hennes uten at hun fikk noen beskjed om dette på forhånd. Hun måtte derfor kjøpe nye billetter, og ble to dager forsinket i forhold til planlagt ankomst.

Flyselskapet har ikke oppgitt årsaken til at klagers billetter ble kansellert. Nemnda mener derfor at klager har krav på standarderstatning i henhold til EU-forordning 261/2004 på 600 euro. I tillegg anbefales at Brussels Airlines dekker hennes utgifter til nye flybilletter med kroner 11 166.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Brussels Airlines betaler klager standarderstatning med 600 euro samt dekker hennes utgifter til flybilletter med 11 166 kroner.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)