

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

Dato

02.11.2016

Saksnummer

1559/15F

Tjenesteyter

Bravofly

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle reist fra Barcelona til Bergen 27. september 2015 med VY8514. Ved innsjekk den 27. september fikk klager beskjed om at avgangen var endret til den 26. september og at denne beskjed var gitt til Bravofly i mai.

Den 22. september mottok klager informasjon om å logge seg inn på Bravofly sin hjemmeside og sjekker at reisedatoene stemmer, 23 - 27. september. Klager sjekket også denne siden da de var på flyplassen i Barcelona og fikk opp nøyaktig de samme datoene og ingen informasjon om at det er/har vært noen ruteendringer. Klager prøvde å kontakte Bravofly, men de holdt stengt fra fredag ettermiddag til mandag morgen.

Klager kjøpte nye billetter hjem, og den billigste reisen de fant var først den 28. september til Bergen via Stavanger.

Klager ble først underrettet om ruteendringen i e-post den 30. september, det vil si tre dager etter opprinnelig hjemkomst.

Klager er tilbudt en verdikupong. Dette er helt uaktuelt.

Klager krever erstatning på kroner 40 292 for nye flybilletter, overnatting, transport, mat og tapt arbeidsfortjeneste.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Bravofly har i det vesentlige anført:

Bravofly har vært i kontakt med flyselskapet og klager er berettiget til en refusjon på 489,86 euro og da er det trukket fra 20 euro for en administrasjonsavgift. Om klager vil så kan Bravofly tilby klager en verdikupong på 509,86 euro og retten til refusjonsbeløpet fra flyselskapet tilkjennes Bravofly.

Etter en internsjekk så kan ikke Bravonext finne at de har mottatt noen informasjon fra Vueling Airlines på denne ruteendringen. Vueling har autorisert total refusjon på retur

flyvningen og betaler ikke for ekstra utgifter. Bravofly har refundert klager 522,36 euro i form av en verdikupong.

Bravofly har besluttet å tilby en kompensasjon på 400 euro per person i henhold til EU-forordningen.

Det vises for øvrig til Bravoflys brev.

Nemnda bemerker:

Bravofly har ikke kommentert klagerne opplysninger om at endringen ikke var registrert på «Mine sider», 22. og 27. september. Bravofly har heller ikke kommentert epost av 30. september med nye reisedetaljer.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at Bravofly ikke informerte klagerne om endringen før planlagt flyavgang. Klagerne ble som følge av dette påført utgifter til nye billetter mv. Nemnda er av den oppfatning at Bravofly plikter å betale klagerne dokumenterte utgifter. Klager har etter nemndas vurdering dokumentert utgifter til nye flybilletter og utgifter til mat. Klagerne må fremlegge dokumentasjon på hotellutgifter og trekk i lønn, for at disse anførte utgifter skal kunne erstattes.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Bravofly erstatter klagerens dokumenterte tap. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Tove Husa Wiger, SAS Norge, Gøran Jenssen, Widerøes Flyveselskap ASA.

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.