

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av billetter grunnet ruteendring.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

620/13F

### Tjenesteyter

Bravofly

### Klager har i det vesentlige anført:

Den 13. november 2012 bestilte klager en reise med Wizz Air på Bravofly.com, fra Haugesund til Gdansk t/r 7. - 10. februar 2013. Den 3. januar mottok klager en e-post fra Bravofly om at utreisen fra Haugesund var flyttet to dager frem til 5. februar.

Klager hadde ikke anledning til å reise den 5. februar, men Bravofly kunne ikke hjelpe klager. Hun endte derfor opp med å kjøpe nye og dyrere billetter med et annet selskap fra Stavanger den 7. februar.

Klager krever refusjon av opprinnelige billetter.

### Bravofly har ikke avgitt uttalelse til klager eller til nemnda.

### 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.

Klagen er forelagt Bravofly ved nemndas e-post av 30. september 2013 med frist til 11. november 2013 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegår av flyselskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om flyselskapet ikke avgir uttalelse.

Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger til grunn at utreisen ble fremskyndet som følge av en ruteendring. Passasjerer har i et slikt tilfelle rett til refusjon av hele billettprisen. Dersom billetten er kjøpt direkte fra flyselskapet, vil flyselskapet refundere billettprisen direkte til passasjerer. Er billetten kjøpt gjennom et reisebyrå, vil refusjonen gå gjennom reisebyrået.

Bravoflys siste tilbakemelding til klager er 20. mai 2013. Hva som er skjedd etter denne tid vites ikke. Nemnda finner det sterkt kritikkverdig at Bravofly ikke har fulgt opp saken. Om Bravofly ikke har fått svar fra Wizz Air, burde klager blitt orientert. Saken burde også blitt fulgt opp overfor Wizz Air. Nemnda anbefaler at Bravofly avklarer spørsmålet med Wizz Air og gir klager en rask tilbakemelding. Sett hen til den lange tiden som er gått, bør Bravofly etter nemndas vurdering gi avkall på et eventuelt behandlingsgebyr.

Kopi av dette vedtaket sendes Wizz Air til orientering og mulig oppfølging overfor Bravofly.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravo avklarer spørsmålet med Wizz Air og gir klager en rask tilbakemelding.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Sofie Faye-Lund, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*