

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet ruteendring.

### Dato

27.05.2014

### Saksnummer

872/13F

### Tjenesteyter

Bravofly

#### Klager har i det vesentlige anført:

Den 29. august 2012 bestilte klager en reise t/r Oslo - Palma t/r hos Bravofly, for reise 7. - 21. juli 2013. Han oppgav da sin daværende e-post adresse og fikk bekreftelse tilsendt.

Januar 2013 startet klager i ny jobb og fikk ny e-post adresse. Han informerte Bravofly om dette.

Den 27. juni sendte klager en e-post til Bravofly og ba om å få reiseplanen tilsendt i tilfelle endringer, men mottok ikke svar. Klager henvendte seg derfor til Lufthansa som kunne bekrefte at utreisen var slik klager trodde.

Da klager skulle returnere til Oslo viste det seg at avgangen var fremskyndet fem timer. Klager henvendte seg til Bravofly per telefon, men fikk beskjed om at e-post vedrørende ruteendringen var sendt klager per e-post i februar. I februar var klagers gamle adresse ugyldig, og Bravofly må ha mottatt en feilmelding om at e-posten ikke var mottatt.

Bravofly kunne ikke hjelpe, og klager endte opp med å kjøpe nye billetter hjem via Düsseldorf. Klager krever refundert nye flybilletter hjem samt mat, til sammen 2 846,40 euro.

#### Bravofly har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har selskapet i det vesentlige anført:

Bravofly sendte klager en e-post i februar vedrørende ruteendring på hans returreise den 21. juli. I e-posten kommer det frem at dersom selskapet ikke hører fra klager innen 72 timer anser han ruteendringen som akseptert.

Bravofly har ikke mottatt informasjon fra klager om at hans oppgitte e-post adresse ikke lenger er gyldig.

På bakgrunn av ovennevnte kan ikke Bravofly imøtekomme klagers krav.

#### 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 19. november 2013 med frist til 7. januar 2014 for eventuelle bemerkninger. I e-posten opplyses det bl.a. om at nemnda vil legge passasjerens opplysninger til grunn dersom disse ikke imøtegås av selskapet. Det blir også opplyst at saken vil bli forelagt nemnda selv om selskapet ikke avgir uttalelse.

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

Informasjon om fremskutt flyavgang er en svært viktig informasjon, og manglende kunnskap om endringen kan lett føre til at man ikke rekker flyet. Nemnda er derfor av den oppfatning at det må stilles strenge krav til den informasjonen som gis. Informasjonen må gis på en klar og direkte måte slik at informasjonen ikke misforstås eller overses. Flyselskapet bør videre så langt mulig forsikre seg om at beskjeden er kommet frem.

Klager opplyser at han har sendt e-post til Bravofly med ny e-post adresse. Bravofly hevder de ikke har mottatt denne. Bravofly hevder at de sendte ut melding om endret avgangstid i februar 2013. E-posten ble sendt til klagers gamle e-postadresse. Klager anfører at denne adressen var sperret, og at Bravofly i så fall ville ha mottatt beskjed om dette. Bravofly har ikke kommentert dette. Bravofly har heller ikke kommentert hvorfor de ikke besvarte klagers e-post av 27. juni 2013.

Nemnda er etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger av den oppfatning at Bravofly i dette tilfellet ikke har gjort tilstrekkelig for å forsikre seg om at meldingen var kommet frem. Nemnda er videre av den oppfatning at Bravofly bør erstatte det tap klager ble påført som følge av den mangelfulle informasjonen. Tapet må sannsynliggjøres/ dokumenteres.

### **Vedtak:**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Bravofly erstatter klagers dokumenterte tap.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*