

Dream Travel jest biurem podróży, specjalizującym się w organizowaniu luksusowych wakacji w egzotycznych miejscach.

Dream Travel zawarła 15 stycznia 2018 roku umowę z linią lotniczą TRUST, w ramach której zarezerwowała po 8 miejsc w klasie biznes na bezpośrednich, cotygodniowych lotach z Warszawy na Barbados (i z powrotem) w sezonie letnim 2018 roku (trwającym cztery miesiące).

Biuro podróży zapłaciło z góry za ustalone 8 miejsc w klasie biznes podczas cotygodniowych lotów powrotnych na Barbados (osoby wracające z wyspy podróżowały samolotem, który przywoził z Warszawy nowych klientów). Przez pierwsze dwa miesiące umowa była wykonywana bez zarzutu. Przedstawiciel biura otrzymywał na lotnisku od biura 8 kart pokładowych a klienci w komfortowych warunkach podróżowali na wymarzone wakacje. W pierwszym tygodniu sierpnia nastąpiła jednak nieprzyjemna sytuacja, gdy przedstawiciel biura został na dwie godziny przed odlotem poinformowany, że linia może wydać jedynie 7 kart pokładowych bowiem cała klasa biznes została wykupiona przez dużego klienta z Japonii, który wysłał swoich pracowników na ważne targi dot. energii odnawialnej. Linia tłumaczyła swoje zachowanie tym, że w ciągu ostatnich miesięcy średnio 5-6 klientów biura podróżowało na pokładach linii co powodowało, że kilka wysokopłatnych miejsc było często niezajętych. Tego dnia na lotnisku, wraz z walizkami stały się 4 pary, podekscytowane czekającym ich wypoczynkiem pod palmami. Niestety zabrakło biletu dla jednego z klientów a z uwagi na egzotyczną destynację nie możliwa była zmiana biletu na inny lot, zwłaszcza, że zaraz po przylocie klienci mieli udać się na statek i wyruszyć w kilkudniowy rejs po karaibskich wyspach. W tej sytuacji przedstawiciel linii TRUST zaproponował pasażerowi miejsce w klasie ekonomicznej oraz voucher na darmowy lot do dowolnego miejsca w siatce połączeń przewoźnika, jednak pasażer nie przystał na tą ofertę, tłumacząc to swoim wiekiem i potrzebą podróży w większym komforcie na długim locie. Ostatecznie, zirytowany klient - jak się później okazało wpływowi bloger podróżniczy - wraz z małżonką zrezygnował z wakacji i zdenerwowany opuścił teren lotniska.

Biuro podróży Dream Travel skierowało do Sądu pozew, w którym domagało się od linii TRUST zapłaty kwoty 40 tys. złotych tytułem odszkodowania za utracony wpływ ze

sprzedaży wycieczki oraz 100 tys. złotych tytułem zadośćuczynienia za szkody na wizerunku spowodowane nie wywiązaniem się z umowy wobec klienta.

Sąd skierował sprawę do mediacji.