

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

08.01.2013

Saksnummer

470/12F

Tjenesteyter

Travellink / TAP Portugal / Lufthansa

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Oslo - Lisboa hos Travellink for reise 26. juli - 3. august 2012. Den 12. juli mottok klager en e-post fra Travellink med informasjon om reisen, hvor det blant annet stod at innsjekk i Lisboa måtte skje minst 40 minutter før avreise.

Utreisen gikk fint, og på returen møtte klager opp 40 minutter fra avreise. Flyvningen var med Lufthansa via Frankfurt. Klager ble nektet innsjekking da innsjekk stengte 60 minutter før avreise.

Klager stiller seg svært kritisk til denne feilinformasjonen fra Travellink. Reisebyrået fraskriver seg ansvar med begrunnelse av at e-posten de sendte 12. juli inneholdt en link til en annen nettside, som de ikke kan stå ansvarlig for.

Klager måtte kjøpe nye billetter for dagen etter og ta inn på hotell.

Klager krever refusjon av utgifter til hotell og flybilletter.

Travellink har i det vesentlige anført:

Den informasjonen klager viser til er hentet fra nettsiden Check my trip. Travellink kan ikke stå ansvarlig for denne informasjonen da nettsiden oppdateres av flyselskapene.

I Travellinks reisevilkår som klager må krysse av for å ha lest ved bestilling, står det at man bør sjekke inn minst to timer før avreise innen Europa. Videre står det at det er passasjerenes eget ansvar å gjøre seg kjent med flyselskapenes regler og vilkår.

Klager bes henvende seg til flyselskapet.

Travellink kan ikke imøtekomme klagers krav.

TAP Portugal har i det vesentlige anført:

Senest innsjekk i Lisboa med TAP Portugal er 1 t 30 min. Klagers retur var med flightnummer LH6955 fra Lisboa til Frankfurt. LH6955 ble operert av TAP Portugal. Da billetten var utstedt på Lufthansa flightnummer og booket med Lufthansa codeshare, anser ikke TAP Portugal seg ansvarlig for denne hendelsen.

TAP Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

LH6955 ble operert av TAP Portugal, og klagers billetter var utstedt på TAP-dokumenter.

For codeshare flyvninger er det operating carrier sine innsjekkingsregler som gjelder. Check-in deadline for alle europeiske TAP avganger fra Lisboa er 60 minutter.

Lufthansa kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav da operating carrier var TAP Portugal.

Nemnda bemerker:

Det fremkommer av bestillingsbekreftelsen klager mottok fra Travellink at man alltid kan se den aktuelle reisepan ved å gå inn på www.travellink.no eller ved å «klikke her».

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager valgte å følge linken. Han fikk da opp en reisepan der Travellinks logo står øverst. Av denne reisepanen fremgår det bl.a. at seneste innsjekkingstid i Lisabon er 40 minutter før flyavgang. Reiseplanen er vedlagt sakens dokumenter.

Det er uklart for nemnda hvor linken fører hen. Etter nemndas vurdering måtte imidlertid klager i mangel av andre opplysninger kunne gå ut fra at hun kunne stole på at Travellink gikk god for opplysningene som fremgår av linken. Nemnda viser til bestillingsbekreftelsen der Travellink henviser til linken samt til Travellinks logo på reisepanen.

Opplysningene viste seg å være uriktige. Feilinformasjonen påførte klager ekstraavgifter til hotell og flybilletter. Nemnda er av den oppfatning at Travellink må bære ansvaret for feilinformasjonen. Nemnda anbefaler at Travellink erstatter klagers avgifter. Klagers tap er angitt til NOK 9 320 med tillegg av 45 euro. Travellink har ikke kommentert beløpet, og nemnda legger kravet til grunn.

Vedtak:

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Travellink erstatter klagers tap på NOK 9 320 med tillegg av 45 euro.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Janne G. Soløy, Widerøes Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.