

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

13.12.2017

### Saksnummer

2017-00196

### Tjenesteytere

Virgin Atlantic

Travellink

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

Klageren hadde bestilt en t/r reise fra Oslo til Port Elizabeth i Sør-Afrika hos Travellink for reise 10. sep - 11. des 2016. På returen ble klageren nektet ombordstigning hos Virgin Atlantic med begrunnelse at reisebyrået Travellink hadde kansellert avgangen fra Johannesburg til London. Travellink sier derimot at det er flyselskapet selv som har kansellert avgangen. Klageren måtte kjøpe ny billett fra Johannesburg til London, pris kroner 8 000.

Klageren krever refusjon av ny billett, kroner 8 000.

Det vises fort øvrig til klagerens brev.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Travellink har i det vesentlige anført:

På klagerens utreise oppstod det forsinkelse fra Oslo slik at klageren mistet sin videreforbindelse til Sør-Afrika med Virgin Atlantic. British Airways booket om klageren til ny avgang med British Airways og skrev om billetten. I den forbindelse har det oppstått en feil i billetten som medførte at klageren fikk problemer med å sjekke inn på returen. Det vises til fremlagt utskrift av klagerens bookinghistorie.

I Travellinks regler og vilkår som klageren krysset av for å ha lest kommer det frem at reisebyrået ikke står ansvarlig for selve utførelse av reisen, men at dette ansvaret ligger på flyselskapene. Denne informasjonen blir også sendt på e-post til alle Travellinks kunder.

Klageren har ikke vært i kontakt med Travellink under reisen.

Travellink kan ikke imøtekomme klagerens krav.

Virgin Atlantic har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klageren har flyselskapet i det vesentlige anført:

Virgin Atlantic kan ikke finne noe informasjon om klageren på nevnte flyavgang. Hun bes henvende seg til sitt reisebyrå som utstedte billetten.

British Airways har i det vesentlige anført:

Klageren skulle reise på følgende avganger:

VS0602 JNB-LON 11DEC 2130 0620+  
BA0764 LON-OSL 12DEC 1030 1345

Flight VS0602 ble operert av Virgin Atlantic og bestillingen ble gjort via Travellink. British Airways var ikke involvert i klagerens flyvning fra Johannesburg til London, og er derfor ikke kompensasjonspliktig i henhold til EU-forordning 261/2004.

British Airways kan ikke imøtekomme klagerens krav.

### **Nemnda bemerker**

Klager hadde kjøpt billettene på Travellinks hjemmeside. Det fremkommer av reservasjonen at flygningene er operert av British Airways og Virgin Atlantic. Travellink var formidler av billettene og er den som mottar oppdateringer og endringer av disse.

Utreisen ble endret av British Airways hvilket medførte at returen ikke var fullstendig oppdatert. Travellink mottok beskjed om dette og var etter nemndas syn ansvarlig for å følge opp i forhold til kunden og sørge for at kunden hadde gyldig billett. Det kommer klart frem av fremlagt utdrag fra klagers booking historie at Travellink var informert om at billetten ikke lenger var gyldig.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klageren ble nektet ombordstigning på grunn av en feil som Travellink er ansvarlig for.

Nemnda anbefaler at klageren gis en erstatning på kr. 8000 som er lik det oppgitte tapet.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Travellink erstatter klagerens tap på kr. 8000.

### **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)  
Thomas Iversen (Forbrukerrådet)  
Nathalie Gullager Hansen (Norwegian)  
Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)