

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

421/11F

### Tjenesteyter

KLM / Travellink / China Southern Airlines

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

#### Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle reise fra Manila til Bergen via Xiamen og Amsterdam den 20. juli 2011. Reisen var bestilt gjennom reisebyrået Travellink. Klagerne ble nektet ombordstigning i Manila da de kun hadde connection på 1 t 10 min i Xiamen. I følge China Southern Airlines er minimum connection time 2 timer. Da klagerne mistet sin videreforbindelse til Amsterdam, måtte de kjøpe nye billetter til kroner 28 202.

Klagerne er fortvilet over at de innklagede ikke tar ansvar, men bare skylder på hverandre. Klagerne kjøpte gjennomgående billett for hele reisen hos Travellink og mener reisebyrået må ta ansvar for å ha solgt et ugjennomførbart produkt.

Klagerne krever erstattet returbillettene, kroner 28 202.

#### Travellink har i det vesentlige anført:

Travellink er leverandør av flybilletter og forholder seg til flyselskapenes regler og vilkår. Det er flyselskapenes ansvar å se til at det er nok tid for flybytte mellom hver strekning i reservasjonssystemet. Klagerne billetter er booket og billettet i samsvar med hva flyselskapene har anbefalt i reservasjonssystemet.

Travellink har ikke gjort noen feil og kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### KLM har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste med China Southern Airlines fra Manila til Xiamen, og ble nektet ombordstigning. Siden billettene i tillegg er utstedt på China Southern Airlines dokument, har KLM ikke noe ansvar i denne saken.

#### China Southern Airlines har i det vesentlige anført:

China Southern Airlines kan dessverre ikke komme med uttalelse i saken da billettene ikke er kjøpt på selskapets egne nettsider. Flyselskapet anbefaler klagerne å kontakte utsteder av billettene.

### **Nemnda bemerker:**

Klagerne har kjøpt en gjennomgående billett gjennom Travellink. Travellink er et reisebyrå og har ikke ansvar for flygningene eller flyselskapenes håndtering av passasjerene. Det er imidlertid Travellinks ansvar å foreta korrekt bestillinger i henhold til det avtalte med kunden.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at Travellink det bestilte billetter hos China Southern Airlines fra Manila til Bergen via Xiamen og Amsterdam. China Southern Airlines opererte flygningen Manila-Xiamen-Amsterdam, mens KLM opererte flygningen Amsterdam-Bergen. Det fremkommer av billettene at det var satt av 1 time og 10 minutter mellom ankomst og avreise Xiamen. Det viste seg at dette var for kort tid.

Nemnda er av den oppfatning at China Southern Airlines ved salg av den gjennomgående billetten pliktet å sørge for transport av klagerne fra Manila til Bergen. Nemnda viser til at billetten er utstedt på China Southern Airlines dokumenter. Det er videre China Southern Airlines bestillingssystem som har funnet frem til den aktuelle tid for mellomlanding i Xiamen.

Den tid som var satt av i Xiamen mellom ankomst og avreise var for kort. Klagerne rakk av denne grunn ikke sin videreförbindelse. China Southern Airlines pliktet i den foreliggende situasjon å omrute klagerne snarest mulig til Bergen. Flyselskapet avsto dette, og klagerne måtte kjøpe nye flybilletter. Nemnda anbefaler at China Southern Airlines erstatter klagerens ekstraavgifter.

Etter nemndas vurdering kan verken Travellink eller KLM lastes i sakens anledning. Det er ikke Travellink som har satt sammen flygningene, og KLM har ikke noe med flygningen å gjøre ut over å forstå flygningen fra Amsterdam til Bergen. Feilen ligger hos China Southern Airlines.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at China Southern Airlines erstatter klagerens ekstraavgifter med NOK 28 202.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*