

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.
Feilstavet navn. Skrevet inn fullt navn i fornavnsfeltet og etternavnsfeltet.

Dato

26.08.2024

Saksnummer

2024-00701

Tjenesteytere

Ticket

Qatar Airways

Klager har i det vesentlige anført

Klager (to passasjerer) hadde bestilt flyreise t/r Oslo-Nairobi via Doha gjennom Ticket:

QR180 (operert av Qatar Airways) - Oslo-Doha - kl. 08:15-kl. 16:55 - 13. januar 2024

QR1341 (operert av Qatar Airways) - Doha-Nairobi - kl. 18:35-kl. 00:05 - 13.-14. januar 2024

QR1342 (operert av Qatar Airways) - Nairobi-Doha - kl. 01:35-kl. 06:50 - 24. januar 2024

QR175 (operert av Qatar Airways) - Doha-Oslo - kl. 08:20-kl. 13:30 - 24. januar 2024

Klager ble nektet ombordstigning på QR180 Oslo-Doha den 13. januar 2024 da de påsto at navnene var skrevet to ganger. Klager hadde allerede sjekket inn på forhånd og fått flyseter. Klager har bestilt billetter hos Ticket mange ganger tidligere uten noen problem. Klager kan ikke ha skrevet navnene to ganger som Ticket hevder er blitt gjort. Siden det var lørdag åpnet ikke agenten sitt kontor før kl. 10:00 og klager måtte derfor bestille nye billetter som medførte mye stress og økonomisk belastning.

Klager krever dekning av den nye flybilletten som ble kjøpt for 35 400 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har i det vesentlige anført:

Avtalen for flyvningen tegnes mellom kunde og flyselskapet. Ticket fungerer kun som formidler og er dermed ikke en del av avtalen.

25. desember 2023 bestiller kunden billetter på hjemmesiden www.ticket.no. De legger inn alle navn selv i både fornavnsfeltet og etternavnsfeltet. Det står tydelig i hvilke felter som skal fylles ut for/mellomnavn og alle etternavn.

Samme dag, 25. desember 2023, mottar kunden en bekreftelse der navnene gjentas to ganger. 27. desember mottar kunden flybilletten hvor det kan ses at navnene gjentas to ganger.

Det fremgår av Tickets reisevilkår at kunden har godkjent at det er kundens ansvar å kontrollere at all informasjon er korrekt som dato, klokkeslett, alle reisendes navn mm er korrekte. Alle for- og etternavn skal skrives i den rekkefølgen de står i passet, og skrivemåten skal være identisk.

Det er først på flyplassen det oppdages at navnene er skrevet to ganger og kunden nektes ombordstigning.

Kunden har selv tastet inn feil navn og de har heller ikke sjekket billettene sine i forbindelse med betaling eller etter betaling da billettene ble sendt ut.

Ticket motsier seg kundens krav om erstatning.

Ticket har søkt om refusjon til flyselskapet for billettene kunden ikke brukte. Hvis og når tilbakebetalingen er godkjent, refunderer Ticket kunden.

Qatar Airways har i det vesentlige anført:

Til å begynne med må Qatar Airways si at det er passasjerenes eget ansvar å sørge for å ha riktige pass, visum, inkludert reise- eller returbilletter og korrekte reisedokumenter som skal oppfylles for reise ved opprinnelse, transitt og endelig destinasjon. Qatar Airways påtar seg intet ansvar for manglende overholdelse av dette. Dette er i samsvar med artikkel 14 i deres befordringsvilkår. Qatar Airways kan ikke være ansvarlig for all hjelp eller informasjon gitt av en agent til en passasjer i forbindelse med innhenting av nødvendige dokumenter eller visum eller for overholdelse av slike lover, forskrifter, pålegg og krav, enten gitt skriftlig eller på annen måte; eller for konsekvenser for enhver passasjer som følge av hans/hennes manglende evne til å skaffe slike dokumenter eller visum eller overholde slike lover, forskrifter, pålegg og krav.

Det er Qatar Airways' ansvar å sørge for at deres passasjerer ankommer destinasjonen uten problemer, og de vil ikke ta noen sjanser og sette dem i fare ved å bli nektet å lande av myndighetene ved destinasjonen. I tillegg pålegges flyselskaper store bøter dersom passasjerer reiser uten å oppfylle reisekrav og har feil navn på utstedte billetter.

Basert på rapporten mottatt fra deres Airport Services Manager i Oslo, må Qatar Airways informere klager om at kundenes navn var duplisert på billettene og ikke i henhold til

reisedokumentene deres, og de kunne derfor ikke aksepteres for flyreisen. Kundene ble bedt om å endre navnene og få det rettet.

Qatar Airways kan ikke holdes ansvarlig for eventuelle følgeproblemer eller tap inkludert refusjon/avbestillingsgebyr/ombooking/uteblivelsesgebyr eller andre forhåndsbetalte utgifter og for eventuelle følgetap en kunde kan ha som følge av ikke å reise på de bestilte flyreisene.

Qatar Airways beklager eventuelle ulemper som kan ha blitt forårsaket ved denne anledningen, men vil gjerne gjenta at ansvar for deres verdsatte passasjerer for å sikre at dokumentene deres er i orden i god tid før reisen, ligger utelukkende hos passasjerer selv.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager, ved bestillingen av flyreisen, la inn fullt navn selv i både fornavnsfeltet og etternavnsfeltet. Dette resulterte i at passasjerene fikk navnene sine duplisert.

EU-forordning 261/2004 artikkel 2 bokstav j) definerer hva som utgjør «nektet ombordstigning» i EU-forordningens forstand. Av bestemmelsen kommer det frem at avvisning av en passasjer som møter til innsjekking i henhold til vilkårene fastsatt i artikkel 3 nummer 2, i utgangspunktet utgjør nektet ombordstigning. Unntak fra dette er når det er rimelig grunn til avvisningen, for eksempel av helse- eller sikkerhetsmessige årsaker eller fordi reisedokumentene er utilstrekkelige jf. artikkel 3 nummer 2.

Den nektede ombordstigningen gir ikke rett til standarderstatning ettersom reisedokumentene var utilstrekkelige.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har de ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på. Nemnda mener at klager må bebreides for ikke å ha sjekket billettene sine i forbindelse med betaling eller etter betaling da billettene ble sendt ut.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas en rettelse av et feilskrevet navn på en flybillett. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at verken Ticket eller Qatar Airways i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Klager har rett på refunderbare skatter og avgifter for den ubenyttede flybilletten, hvis det ikke allerede er refundert. Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold utover dette.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Qatar Airways refunderer skatter og avgifter for den ubenyttede flybilletten, dersom dette ikke har blitt gjort. For øvrig kan ikke Transportklagenemnda anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)
- Gustav Norman (Forbrukerrådet)
- Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)