

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning. Feil rekkefølge i klagers navn.

Dato

17.09.2021

Saksnummer

2020-03421

Tjenesteytere

SAS

United Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle fly fra Dallas til Oslo via Chicago og København den 31. juli 2020 (SK9798, SK944 og SK1462). Klager ble nektet ombordstigning på grunn av feil rekkefølge i navnet. Hun hadde med både pass og billetter hvor både fødselsdato og bilde i passet stemte. Hun ble likevel nektet ombordstigning.

Klager har anført at hun mener det burde blitt brukt skjønn/fornuft for å komme til enighet. Seansen fikk økonomiske konsekvenser for klager, ettersom hun ble nødt til å kjøpe ny flybillett.

Klager har fremsatt krav om refusjon av flybilletten.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har anført følgende:

SAS godtar ikke kravet. Klager har forklart at hun ble nektet ombordstigning i Dallas. Denne flyvningen var ikke operert av SAS, men av Republic Airways på vegne av United Express - dette fremkommer også av billetten. Bakgrunnen for den nektede ombordstigningen er ifølge klager at rekkefølgen på navnene ikke var det samme i billetten som i passet.

SAS anfører primært at de ikke er rett part i saken. Det er Republic Airways som har operert flyvningen på vegne av United Express, og det må være en av disse som er rett part.

SAS går likevel inn i en generell drøftelse av hvilke regler som gjelder i saker der navn på billett ikke stemmer overens med passet til den reisende. SAS legger klagers påstand til grunn, da passet ikke er lagt ved til nemnda. Uten å se hva som står i passet blir det vanskelig å kunne si noe om hva som eventuelt er feil, eller betydning av denne. Vurderingen blir derfor helt generell.

Det er klagers eget ansvar å påse at informasjonen som er oppgitt ved bestilling av flybilletter stemmer. Det er et svært viktig element ved internasjonale flyvninger at navnet både staves og er i den rekkefølgen som angis i passet. Unntaksvis kan det være mulig å godta en liten stavefeil, eller at aa er skrevet som å og ikke aa dersom feilen er så åpenbar at den ikke utgjør noen konkret forskjell i navnet. Klager har i denne saken forklart at navnene i billetten ikke stod i samme rekkefølge som i passet. Det må åpenbart stilles strenge krav til navn som ikke står i den rekkefølgen de skal i henhold til passet. Det samme gjelder for navn som er enten er tatt bort eller lagt til. Det må for øvrig antas at det er kjent at amerikanske myndigheter og flyplassansatte følger dette regelverket svært strengt. Det er ikke rom for skjønn når det kommer til en problemstilling som denne.

Selv om det ikke er krevet standarderstatning for nektet ombordstigning etter EU-forordningen, anføres det at denne uansett ikke får anvendelse da hendelsen skjedde på en strekning i en tredjestat med et ikke-europeisk luftfartsselskap. Det er heller ikke aktuelt med erstatning etter Montrealkonvensjonen eller luftfartsloven da flyselskapet ikke har handlet uaktsomt.

United har tross oppfordring ikke fremmet tilsvar for nemnda.

Sekretariatet for Transportklagenemnda har i etterkant innhentet kopi av klagers pass. Selskapene ble gjort oppmerksom på dette. SAS har til dette anført at de ikke har noe mer å tilføye i saken.

Nemnda bemerker

Klager ble nektet ombordstigning i USA grunnet feil rekkefølge på navnene i flybilletten. Slik nemnda ser det er det ikke bestridt fra klager at navnene var skrevet i feil rekkefølge. Klager har imidlertid anført at flyselskapet burde utøvet skjønn.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn 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.

Navn skrevet i feil rekkefølge på billetten (sett opp mot passet) var ifølge flyselskapet i strid med reglene, slik at flyselskapet var nødt til å nekte klager ombordstigning. Etter nemndas forståelse er dette myndighetsbestemte regler som flyselskapet ikke skal fravike.

Nemnda kan forstå at det kan virke formalistisk at klager ikke fikk reise på billetten. I forholdet mellom passasjeren og flyselskapet eller reiseselskapet er det etter nemndas vurdering passasjeren som har ansvaret for å ha korrekte reisedokumenter. Nemnda kan ikke se at hverken SAS eller United kan holdes ansvarlig for at klager ble nektet ombordstigning, da dette etter nemndas syn skyldtes forhold på klager sin side.

Nemnda kan med dette ikke anbefale at klager får medhold i sitt krav om dekning av sitt økonomiske tap.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigsten (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)