

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (15.08.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Flyselskapet har refundert flybillettene i henhold til billettreglene, og mener klager ikke har krav på ytterligere refusjon (refusjon av returbillettene).

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

29.06.2023

Saksnummer

2022-03558

Tjenesteytere

LOT Polish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager (åtte personer) skulle reise fra Oslo til Istanbul 29. juni - 19. juli 2022 med LOT Polish Airlines. Ved innsjekk ble det oppdaget at navnene på seks av flybillettene (klagers barn) var skrevet på en annen måte enn i passene deres. Klager fikk ved innsjekk beskjed om at navnene måtte rettes opp av flyselskapet før klager kunne sjekke inn.

Klager ringte flyselskapet, men det tok lang tid før han fikk svar, og det endte med at de ikke rakk å endre billettene i tide.

Flyselskapet har senere avvist klagers krav om full refusjon av flybillettene.

Klager stiller seg kritisk til at alle åtte billettene ble kansellert når kun seks av billettene var med feilskrevet navn.

Klager krever full refusjon av flybillettene kroner 32 240,27.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

De nevnte passasjerene hadde en reservasjon (bestillingskode: M7DDHV) for flyvninger LO482 fra Oslo til Warszawa 29. juni 2022 og LO137 fra Warszawa til Istanbul samme dag. Hjemreisen var LO138 fra Istanbul til Warszawa 19. juli 2022 og LO481 fra Warszawa til Oslo 20. juli 2022.

I følge informasjonen mottatt fra Oslo lufthavn var barnas navn som ble oppgitt i reservasjonen forskjellige fra de i passene deres, og av den grunn kunne de ikke gå ombord på fly LO482.

I henhold til LOT Polish Airlines reisevilkår er det passasjerens ansvar å påse at navn på billetten stemmer overens med navnet på flybilletten.

I dette tilfellet var seks av billettene ugyldige. Disse seks og de to passasjerene med gyldige billetter ble alle registrert som no-show. Billettene ble i henhold til reglene da kansellerte, da flybillettene i henhold til flyselskapets reisevilkår må benyttes i den rekkefølgen flykupongene er utstedt.

Klager mottok refusjon av flybillettene i henhold til billettens regler den 24. november 2022.

LOT Polish Airlines kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Passasjerene plikter selv å sørge for å ha nødvendige reisedokumenter, herunder flybilletter med navn som er identisk med navnet i passet. Flybilletter med feil navn på passasjerene kan føre til at passasjerene ikke får reise inn i vedkommende land. Flyselskapet er ansvarlig for å kontrollere at passasjerene har nødvendige reisedokumenter. Dersom selskapet tar med passasjerer som ikke har papirene i orden, kan selskapet bli ilagt en bot av vedkommende land. Selskapet må videre besørge retur av passasjerer. Da selskapet kontrollerte reisedokumentene på Gardermoen og fant at seks av åtte flybilletter hadde feil navn i forhold til passene, var det korrekt å nekte dem ombordstigning.

Nemnda antar at de to passasjerene med riktig navn på billettene valgte å ikke reise, da de seks som ble nektet ombordstigning var barn.

Før klager fikk fullført sin bestilling måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at det er den reisendes ansvar å kontrollere at alle reisedokumenter er korrekte og i tråd med reglementet.

I forholdet mellom passasjerer og flyselskapet, er det etter nemndas vurdering passasjerer som har ansvaret for å ha gyldige reisedokumenter. I dette tilfellet var det skrevet feil navn på seks av åtte flybilletter. Nemnda har forståelse for at det kan virke urimelig å ikke få reise. Nemnda er likevel av den oppfatning at LOT Polish Airlines ikke er ansvarlig for at klager ikke fikk sjekket inn til Istanbul.

Klagers hadde tur/retur-billetter. Ved manglende ombordstigning (no show) er det mange flyselskapers praksis at også returbilletter kanselleres automatisk. Nemnda har tidligere uttalt at dette er en praksis som er urimelig, jf. f eks FLYKN-2022-3011.

Klager ønsket i denne saken ikke å kansellere returbillettene, men finne en annen måte å komme seg til Istanbul på. Selskapet kansellerte imidlertid også returreisen før klager fikk anledning til å kjøpe nye utreisebilletter, og mot klagers uttrykte ønske. Nemnda mener, i tråd med nevnte praksis, at det er urimelig overfor forbruker at han ikke får benyttet returbilletten i et tilfelle som dette. I denne situasjonen, når flyselskapet kansellerer returen mot klagers ønske, mener nemnda at selskapet er ansvarlig for å refundere klager det han har betalt for hjemreisen.

Nemnda anbefaler derfor at selskapet refunderer hjemreisen.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at selskapet refunderer hjemreisen.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)