

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

01.11.2011

### Saksnummer

174/11F

### Tjenesteyter

Ryanair

Krav om refusjon grunnet nektet ombordstigning.

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager byttet sitt fornavn for fem år siden. For to år siden byttet han tilbake til sitt opprinnelige fornavn. I klagers pass står navnet han byttet til for fem år siden.

Da klager skulle reise fra Rygge til Venezia 24. mars 2011 med FR8901 ble han nektet ombordstigning da navnet i passet ikke stemte overens med navnet på billetten.

Klager hadde med seg bekreftelse om navnendring fra likningskontoret men fikk likevel ikke sjekke inn.

Klager har tidligere ikke hatt problemer med samme pass på utenlandsreiser med andre selskap.

Klager måtte kjøpe ny billett tur retur for til sammen kr 4.300.

Klager krever om ikke hele så deler av summen tilbakebetalt.

#### Ryanair har i det vesentlige anført:

På Ryanairs internett sider må passasjerer ved bestilling av flyreise fylle ut all informasjon selv. De må også krysse av for å ha lest regler og vilkår før de får avsluttet reservasjonen. I Ryanairs regler og vilkår står det at passasjerene vil bli nektet å reise dersom navnet på billetten ikke stemmer overens med gyldig legitimasjon med foto.

Ryanair kan på grunnlag av dette ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Det fremkommer av klagers reisedokument at passasjerene må ha gyldig reisedokumenter for å kunne fly. Det er på dette punkt henvist videre til Ryanairs vilkår. Det fremgår av disse at Ryanair krever at passasjerene har med gyldig pass. Av reisedokumentet fremgår at Ryanair ikke godtar førerkort m.v.

Det er på det rene at klagers rette fornavn fremgikk av billetten, mens passet hadde et fornavn klager tidligere hadde benyttet.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at Ryanair hadde anledning til å avvise klager. Når det ikke foreligger overensstemmelse mellom pass og billett, gir dette grunn til usikkerhet om hvem det er som reiser. Etter nemndas vurdering avhjelpest dette ikke i tilstrekkelig grad av erklæringen fra skattekontoret. Klager, som var klar over uoverensstemmelsen, kunne enkelt ha avverget problemet med å skaffe seg nytt pass.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*