

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning grunnet nektet ombordstigning.

Dato

10.03.2020

Saksnummer

2019-01120

Tjenesteytere

SAS

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle reise fra Dublin til Oslo sammen med fem elever den 14. desember 2018. Kvelden før avreise skulle klager sjekke inn via SAS' nettsider. Han oppdaget da at et etternavn var skrevet feil. Da han ikke fikk rettet etternavnet på websiden, kontaktet han SAS dagen etter. Her fikk han beskjed om at det vil koste 65 euro og endre etternavnet, men han fikk ingen informasjon om hva konsekvensene ville være for å ikke endre. Klager valgte å ikke betale gebyret, noe som resulterte i at eleven blir nektet ombordstigning. Klager måtte bli igjen for å følge eleven.

Klager krever refusjon av utgifter til to nye billetter, kroner 6 916.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager og hennes representant hadde bestilt reise fra Dublin til Oslo med avreise 14. desember 2018 hos Bravofly. Da klager skulle sjekke inn ble hun nektet ombordstigning da hennes etternavn på billetten ikke stemte overens med passet. Irland er ikke medlem av Schengen. Ved reise mellom Non-Schengen og Schengen land må pass fremvises.

På SAS' nettsider står det at ved endringer av billetter kjøpt hos et reisebyrå, skal byrået kontaktes for endringer. Det er ikke mulig selv å endre navn på web etter at billetten er utstedt. Klager fikk tilbud om å endre etternavnet før avreise mot et gebyr på 65 euro, men avslo dette.

SAS kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

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. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navneendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår.

Klagers representant oppdaget før avreise at etternavnet til klager var feil. Han fikk tilbud om å endre navnet mot et gebyr, noe han avslo.

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

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Maricor Maglasang (HRG Nordic)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)