

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet tilsynelatende feil navn i bestilling.

### Dato

16.02.2018

### Saksnummer

2017-00357

### Tjenesteytere

Sembo

British Airways

### Klager har i det vesentlige anført

I november 2016 bestilte klageren en reise for to personer t/r Stavanger - Montego Bay for reise 22. januar - 6. februar 2017. Prisen var 10 940 kroner. Klageren oppdaget ingen feil på reisebekreftelsen og billettene, men da de skulle sjekke inn på Sola ble de avvist med den begrunnelsen av at det ene navnet var feil.

Klageren forstår ikke dette da både for- og etternavn ble lagt inn korrekt i samsvar med passet. Siden navnene i reisebekreftelsen stemmer med navnene i passene, må det ene feilstavede etternavnet på billetten skyldes en teknisk systemsvikt. At reisebyråenes og flyselskapenes systemer ikke samarbeider, kan ikke han lastes for.

Klageren og hans ektefelle var på flyplassen i tre timer, men lyktes verken å få hjelp hos reisebyrået eller flyselskapet. De måtte derfor avbryte feriereisen.

Klageren krever full refusjon av flybillettene kroner 10 940, samt refusjon av forhåndsbetalt hotell i London GBP 48, samt på Jamaica 13 566 kroner.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen har klageren lagt inn feil navn. Han har byttet om på for- og etternavn. Dette er årsaken til at klageren ikke fikk sjekket inn.

Det er passasjerenes eget ansvar å fylle inn korrekt navn. I henhold til reisebyråets regler og vilkår blir returbilletten kansellert dersom utreisen ikke benyttes. Sembo kan derfor ikke imøtekomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Sembos brev.

British Airways har i det vesentlige anført:

Klager skulle reise som følger:

AA6757 / Op BA747 SVG-LHR 22JAN 1500 1605

AA39 LHR-MIA 23JAN 1105 1615

AA2189 MIA-MBJ 23JAN 1805 1954

AA728 PHL-LHR 06FEB 2115 0920+1

AA6756 S / Op BA746 LHR-SVG 07FEB 1130 1425

Passasjerer fikk ikke sjekket inn på BA747 fra Stavanger til London da navnet på billetten ikke stemte overens med passet. British Airways viser til fremlagt kopi av klagers booking som bekrefter dette.

I de tilfeller hvor en billett er kjøpt direkte hos British Airways kan flyselskapet ta ansvar og hjelpe passasjerer der og da, men i de tilfeller hvor passasjerer har kjøpt sin billett hos en tredjepart, som i denne saken, blir passasjerene henvist dit da British Airways ikke har tilgang til bestillingen.

Da klager ikke fikk sjekket inn ble han offloadet fra BA747 og resten av reisen ble automatisk kansellert. British Airways viser til sine regler og vilkår seksjon 6c), 7a36) og 6e).

Klager ble ikke nektet ombordstigning i henhold til EU-forordning 261/2004, og har ikke rett til erstatning.

British Airways kan ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til British Airways brev.

### **Nemnda bemerker**

Saken ble utsatt i nemndsmøte 15. desember 2017 der det ble besluttet å be Sembo om kopi av booking historien og å sende saken til BA for uttalelse. BA har svart, men Sembo har ikke oversendt booking historien slik de ble bedt om.

Klageren kjøpte de aktuelle billettene med British Airways og American Airlines på nettstedet til reisebyrået Sembo.

For nemnda kan det se ut til at klageren byttet om for- og etternavnene for både seg og reisefølget (til sammen 2 personer) ved bestillingen. Dette er klagerens eget ansvar.

På den andre siden har ikke Sembo fremlagt dokumentasjon som viser at bestillingsprosessen var lagt opp med sikte på å sikre at kundene ikke gjorde slike feil. Bestillingsbekreftelsen som klageren fikk tilsendt, ga liten veiledning til klageren om at han hadde byttet om for- og etternavnene. Billettene er ikke fremlagt.

For nemnda kan det videre ut til at Sembo ikke bestrider klagerens opplysning om at representanten for British Airways på Sola, hjalp klageren med å komme i kontakt med Sembo på avreisedagen, og at vakthavende hos Sembo ikke hadde autorisasjon til å endre billetten.

Sembo har ikke opplyst om British Airways og American Airlines tillot navneendringer. At British Airways hjalp til med dette, taler for at i alle fall dette flyselskapet tillot navneendringer.

Når Sembo ikke har kommet med tilsvarende svar, legger nemnda klagers anførsel til grunn.

Klageren har blitt påført et økonomisk tap som følge av dette. Tapets størrelse - 10 940 kroner for forhåndsbetalte ubenyttede flybilletter, GBP 48 for forhåndsbetalt ubenyttet hotell i London og 13 566 kroner for forhåndsbetalt ubenyttet hotell på Jamaica - er dokumentert og ikke bestridt. Nemnda anbefaler at Sembo erstatte dette tapet.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Sembo betaler erstatning til klageren med 24 506 kroner og GBP 48.

## **Nemndas representanter**

Vibecke Groth (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Camilla Rise (NHO luftfart)