

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Klager ønsker refusjon for kjøp av ny returbillett på 518 Euro på grunn av feil navn på billett.

### Dato

20.01.2010

### Saksnummer

156/09F

### Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager reise 15. juli 2008 på ferie fra Stavanger til Athen via Frankfurt med retur 24. juli 2008. Billetten var kjøpt på internett via e-bookers.no.

Ved utreise så klager at et annet navn var oppført på hennes billett, B og ikke A. Klager påpekte dette ved utreise og spurte om det ville skape problemer ved hjemreisen. Hun fikk da til svar at dette ikke var noe problem.

Da klager skulle reise hjem fra Athen, oppsto det problemer. Hun fikk ikke benytte sin billett til Frankfurt, da hun ikke kunne bevise at det var hun som hadde benyttet billetten tidligere. Hun fikk heller ikke byttet navn på billetten, for den allerede var brukt.

Klager kjøpte ny billett og brukte denne fra Athen til Frankfurt. Men fra Frankfurt til Stavanger brukte hun sin billett fra tidligere, da unngikk hun lang ventetid i Frankfurt.

Klagen ble først sendt til SAS, som henvendte klager til Lufthansa.

Klager ble påført en ekstrautgift på 518 Euro. Denne kreves erstattet. Klager viser til at man på Sola måtte være klar over at dette kunne bli et problem. Klager føler det urettferdig å måtte betale 518 Euro ekstra for å komme seg hjem i stedet for å betale de 300 kr ekstra det kostet for å bytte navn på billetten.

### Lufthansa har i det vesentlige anført i sitt svar til klager:

Lufthansa viser til at klager selv er ansvarlig for sine reisedokumenter. Lufthansa har ikke mulighet til å ta ansvar for dette.

Lufthansa henviser til lovfestede bestemmelser. Lufthansa viser også til art 7.1.7. i sine transportbetingelser. Og at når den reisende oppdager feil på sin bestilling må bestillingen straks avbrytes.

Lufthansa finner ikke å kunne refundere klagers utgifter til nye billetter.

### Nemnda bemerker:

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger legger nemnda til grunn at A ved bestilling av billettene skrev etternavnet B i stedet for A. Billettene ble utskrevet på etternavnet B og sendt passasjeren 25. mars 2009.

Feilen ble først oppdaget ved avreise den 15. juli 2009. Nemnda legger til grunn at SAS håndterte innsjekkingen, og at klager av innsjekkingspersonalet fikk beskjed om at navnefeilen ikke gjorde noe. Det viste seg ikke å være riktig.

Det følger av sakens opplysning at A hadde kjøpt en billettkategori som ikke kunne endres. Nemnda legger dette til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at Lufthansa var berettiget til å avvise A ved innsjekking i Athen pga at hun hadde en billett på et annet navn enn sitt eget.

Sett hen til at A hadde en billettkategori som ikke kunne endres, kan nemnda ikke se at feilinformasjonen klager fikk ved innsjekkingen hadde noen betydning for det videre hendelsesforløpet.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at A må bære ansvaret for feilen.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Lars Grøndal, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Rolf Forsdahl, Reiselivsdirektør HSH.

*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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*