

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ubenyttet billetter på grunn av nektet ombordstigning.

### Dato

12.03.2011

### Saksnummer

202/10F

### Tjenesteyter

British Airways (BA)

Krav om refusjon av ubenyttet billetter på grunn av nektet ombordstigning.

#### **Klager har i det vesentlige anført:**

Klager skulle sammen med to kamerater reise fra Gardermoen den 1. juli 2010 med BA0761, Oslo - Miami.

Ved bestilling av billetter på nettet var klager meget nøye med å sjekke at de gitte opplysninger var riktige. BA's bestillingssystem oversatte imidlertid den norske bokstaven «ø» til «a», slik at klagers etternavn på billetten er angitt som xxxrad, mens i klagers pass og visum står det xxxroed. Klager har vært i USA tre ganger før hvor han har fløyet med United Airlines to ganger og Air France en gang, og hvor han søkte på eksakt samme måte uten at det har vært noe problem.

Klager ble nektet ombordstigning på Gardermoen siden navnet på billetten ikke stemte overens med visumet og passet. Som et resultat av dette kunne heller ikke klages to venner reise, da det var klager som hadde inngått leieavtale med bil, og det var klagers familie som var selve målet for turen, der de alle å skule bo sammen.

Klager krever refundert billettutgiftene. Dette er avslått av BA. Klager skjønner veldig godt at alt styres elektronisk, og at han ikke kan få skrevet ut flybilletten sin når to navn ikke går overens, men at BA fraskriver seg alt ansvar for hele saken og legger skylden på klager, på kunden, når det er BA som har oversatt klagers navn feil, godtar klager ikke. Betjeningen var lite hjelpsom på Gardermoen, og det eneste de kunne gjøre var å flytte reisen til mandag, noe de skulle ha nesten 30 000 kroner for.

#### **British Airways har i det vesentlige anført:**

Når BA's personale ber om å få se passet, er dette først og fremst en identitetssjekk. Det er flyselskapets ansvar at billetten benyttes av rett person. Det er passasjerens ansvar å ha nødvendige papirer og visa til det landet man besøker.

BA har forståelse for den vanskelige situasjonen klager kom opp i, men finner ikke å kunne gi kompensasjon eller refusjon.

### **Nemnda bemerker:**

Klager har opplyst at billetten ble bestilt i navnet xxxrød, og at BAs bestillingssystem oversatte dette til xxxerad. BA har ikke bestridt eller kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. I den foreliggende situasjon måtte klager etter nemndas vurdering kunne gå ut fra at billetten var gyldig. Det følger av dette at det var uberettiget av BA å nekte klager ombordstigning på Gardermoen.

Den uberettigede nektelsen gir klager rett til standarderstatning på 600 euro i henhold til EU forordning 261-2004 artikkel 4 jf. artikkel 7. Klager har videre rett til refusjon av billettprisen.

Klagers kamerater ble ikke nektet ombordstigning. De har følgelig ikke rett til standarderstatning etter EU forordningen. Sett hen til at formålet med reisen ikke kunne la seg gjennomføre uten klager, anbefaler nemnda at også billettutgiftene til klagers kamerater refunderes.

### **Vedtak:**

Flyklagenemnda anbefaler at British Airways refunderer billettutgifter med GBP 2 065 samt at de betaler kompensasjon med 600 euro.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*