

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning etter nektet innsjekking grunnet uoverensstemmelse mellom navn i passet og navn på billetten.

Dato

20.01.2010

Saksnummer

193/09F

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Krav om erstatning etter nektet innsjekking grunnet uoverensstemmelse mellom navn i passet og navn på billetten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager kjøpte billetter til seg og sine to barn hos Ticket Feriereiser AS, t/r reise fra Gøteborg/Landvetter til Pristina. Klager opplyste i forbindelse med bestillingen at hennes nåværende registrerte etternavn er A, hennes tidligere navn var B, etter inngått ekteskap. Men klager var nå separert og hadde endret sitt etternavn tilbake til det opprinnelige. Klager viste fram bankkort med begge etternavnene på.

Da klager kom på flyplassen og skulle sjekke inn ble hun nektet ombordstigning fordi billetten kun var utstedt på etternavnet B.

Klager er av den oppfatning at Ticket Feriereiser AS har gjort en feil i forbindelse med utstedelse av billett som fører til klager har krav på erstatning for det økonomiske tap hun har lidt. Det er klar årsakssammenheng mellom feilen og det økonomiske tapet.

Klager krever erstatning på kr 11.752.

TicketFeriereiser AS har i det vesentlige anført:

Klager ringte til byrået 22. mai og bestilte billetter til seg og sine to barn. Billettene ble bestilt i etternavnet B for alle de tre reisende. Senere på dagen kom klager inn i butikken til byrået for å hente regningen for billettene, for så å gå i banken og betale. Før hun gikk til banken, sjekket hun reiseruten for å se om det stemte med hensyn til navn, tid/dato og pris. Hun returnerte til butikken med bankkvittering på betalt reise og hun fikk sine billetter.

Da klager hadde mottatt sine billetter, fortalte hun to personer i byrået at hennes etternavn var endret fra A til B, og at det i hennes pass står det tidligere etternavnet A. Begge to som hun hadde vært i kontakt med i byrået poengterte viktigheten av at det står samme navn på flybilletten som i hennes pass.

Klager ble fortalt at det eneste sikre var at byrået skrev ut en ny billett, med etternavnet A. Dette motsatte klager seg, hun hadde ikke tid å vente på det.

Neste dag kl 09.00, da byrået åpnet butikken, ble de kontaktet per telefon fra servicepersonalet på flyplassen i Gøteborg på grunn av at de kunne ikke sjekke klager inn på flyet da etternavnet i flybilletten hennes ikke stemte overens med etternavnet i passet. Servicepersonalet i Gøteborg gjorde hva de kunne for at klager skulle få bli med flyet, men det ville tilkomme en avgift på 50 Euro som klager måtte betale. Det ville hun ikke, hun mente det var byråets feil, og byrået måtte ta kostnadene med dette. Det ville ikke byrået. Alt dette tok tid, og klager kom seg ikke om bord i flyet, og billettene hadde ingen verdi lenger.

Byrået viser til at de har ingen mulighet for å holde igjen mennesker i sin butikk som av sin egen, fri vilje velger å gjøre noe annet enn det fagpersonalet hos byrået foreslår å gjøre. Med denne begrunnelse ser de dessverre ingen grunn til å innvilge noen form for erstatning til klager.

Nemnda bemerker:

Det står i dette tilfellet påstand mot påstand om hva som ble sagt ved bestilling av reisen. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at byrået har gjort noen feil. Byrået er kjent med viktigheten av at det er overensstemmelse mellom navnet på billetten og på passet. Det har formodningen mot seg at byrået ville bruke et annet navn på billetten enn det navn klager oppgav.

Nemnda registrerer for øvrig at klager i sitt brev innkommet 20. juli 2009 benytter navnet B. 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, leder

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Olav Grøttland, SAS

Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Olav Grøttland, SAS, Janne G. Soløy, Widerøe's Flyveselskap AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstiltfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.