

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om erstatning av billett grunnet billett bestilt i feil navn.

Dato

06.10.2011

Saksnummer

064/11F

Tjenesteyter

Lufthansa German Airlines

Krav om erstatning av billett grunnet billett bestilt i feil navn.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billetter for seg og sin familie fra Oslo til Aten med Lufthansa 13. - 22. juli 2010. Ved bestilling kom klager til å skrive feil fornavn på sin mann, hun skrev sitt eget fornavn både på seg selv og sin mann. Den eneste forskjellen var at det stod Mr på den ene billetten og Mrs på den andre.

Ved innsjekk på Gardermoen måtte de kjøpe ny billett til hennes mann, pris NOK 8 811. Den originale billetten kostet NOK 2 240.

Klager er klar over at det er hennes plikt å sørge for at navn på billettene er korrekte. Samtidig føler hun det er dypt urettferdig, da det burde være lett å se at dette var en enkel skrivefeil.

Alle fire i familien var booket samtidig, alle har samme etternavn, den eneste feilen var altså fornavnet til hennes mann.

Klager kunne ha akseptert et endringsgebyr, og ber om forståelse for at summen som ble avkrevd er for høy.

Lufthansa har i det vesentlige anført:

Det er dessverre ikke tillatt å endre navn på Lufthansas billetter, dette står under flyselskapets regler og vilkår, artikkel 3.1.2 på www.lufthansa.com.

Lufthansa kan dessverre ikke bli holdt ansvarlig for feil som blir gjort under selvreservasjon, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Anm. 1: Den aktuelle bestemmelse lyder:

Requirement for Ticket 3.1.6. Except in the case of an Electronic Ticket, you shall not be entitled to be carried on a flight unless you present a valid Ticket issued on your name

containing the Flight Coupon for that flight and all other unused Flight Coupons and the Passenger Coupon. In addition, you shall not be entitled to be carried if the Ticket presented is mutilated or if it has been altered otherwise than by us or our Authorised Agents. In the case of an Electronic Ticket, you shall not be entitled to be carried on a flight unless you provide positive identification and a valid Electronic Ticket has been duly issued in your name. A flight booking in the electronic reservation system of Deutsche Lufthansa AG is only made a) on request of the passenger by billing his card number (LH Customer Card, Credit Card) and b) by presenting his card at check-in.

Det fremkommer av Lufthansas vilkår at en elektronisk billett må være utstedt i rett navn for å kunne benyttes. Billetten var i dette tilfellet ikke utstedt i navnet til klagers mann, og billetten kunne derfor ikke benyttes.

Nemnda har ved den videre vurdering av saken delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og forbrukernes representanter, er av den oppfatning at det i dette tilfellet åpenbart har oppstått en feil under bestillingen. Flertallet viser til at klagers fornavn var benyttet så vel på henne selv som på hennes mann, men at det var benyttet «mr» og «mrs» i bestillingene. Klager må lastes for at denne feilen oppstod. Klager/hennes mann må lastes for at feilen ikke ble oppdaget på et tidligere tidspunkt. Det er for flertallet mer uklart om feilen kunne/burde ha blitt oppdaget av Lufthansas datasystem.

Flertallet legger til grunn at det ved fremmøte på flyplassen ved avreise ikke var teknisk mulig å rette opp feilen. Det var således nødvendig å kjøpe ny billett for at klagers mann skulle kunne reise.

Nemndas flertall er av den oppfatning at det fremstår som svært urimelig overfor klager, og som en urimelig og tilfeldig fordel for flyselskapet, at klagers mann måtte kjøpe sin egen billett en gang til og denne gang til en vesentlig høyere pris. Etter flertallets vurdering bør dette rettes opp ved at Lufthansa refunderer klager kr 8.811, eventuelt med fratrekk av et rimelig gebyr for arbeidet feilen påførte Lufthansa.

Mindretallet, bransjens representanter har et annet syn på saken, og støtter Lufthansa sin argumentasjon.

Mindretallet kan ikke se at det er urimelig å ikke kunne endre navn på en billett hos en agent på flyplassen kort tid før avreise. Klager har hatt tid til å sjekke sin bestilling før avreise. Navn i billetten skal stemme overens med den som skal reise.

Da en av de reisende ikke hadde billett i sitt navn, måtte vedkommende kjøpe en billett til tilgjengelig pris der og da. Transporten var både med Lufthansa og Aegan Airlines, og disse har ingen ordning med endring av navn. Å ikke kunne endre navn er hovedregel blant mange såkalte nettverk flyselskap som ikke bare selger billetter på eget flyselskap.

Mindretallet vil presisere at hos nettverkselskap som tilbyr navneendring, er det normalt en frist på at dette må gjøres senest 24. timer før avreise. Det videre ikke mulig å endre navn dersom transporten inneholder flere transporterende flyselskap som her.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Flyklagenemnda anbefaler at klager refunderes kr 8.811, eventuelt med fratrekk av et gebyr.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Gøril Volden Berg, Widerøe's Flyveselskap AS, Olav Grøttland, SAS.

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.