

PAKKEREJSE-ANKENÆVNET

K E N D E L S E

i sag nr. 2015/0220

afsagt den 16. februar 2016

KLAGER	K	(2 personer)
SALGSBUREAU	B	
ARRANGØR	B	
REJSEMÅL	New York, USA. 14.8.-20.8.2015.	
PRIS	I alt 14.787 kr.	
KLAGEN ANGÅR	Utilfredsstillende service fra bureauet ved klagerens ombytning af fornavn og efternavn ved bestilling på bureauets hjemmeside.	
KRAV	Erstatning på 2.038 kr.	
KLAGEGEBYR	15. oktober 2015	
SAGEN FULDT OPLYST	5. januar 2016	

Ankenævnets afgørelse

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Sagsfremstilling

Klageren købte den 19. juni 2015 på bureauets hjemmeside en rejse til New York, USA, for 2 personer for perioden fra fredag den 14. august til torsdag den 20. august 2015 med indkvartering i superiorværelse på hotel Sheraton New York Times Square. Uden pension.

Klageren gør gældende, at bureauets service, ved klagerens ombytning af fornavne og efternavne ved bestillingen på bureauets hjemmeside, var utilfredsstillende.

Af klagerens bestillingsbekræftelse fremgår bl.a.:

”
...
Hej K
...
Rejsende...
K AB...
K JP
...”

Af klagerens e-tickets fremgår endvidere:

”
...
Prepared for
JP/K MR
AB/K MRS
...”

Af klagerens Itinerary fremgår yderligere:

”
...
Passenger(s): MR K JP MRS K AB
...”

Af bureauets ”Aftalevilkår” fremgår bl.a.:

”
...
7 Kundens forpligtelser.
7.0.1 Kunden forpligter sig til at læse rejsedokumenterne grundigt igennem når disse modtages af kunden. Eventuelle fejl eller afvigelser skal påtales omgående eller så snart det er muligt at kontakte [B], hvis bestillingen er foretaget udenfor normal åbningstid.
7.02 Kunden forpligter sig til at læse, forstå samt acceptere samtlige købsvilkår før bestillingen gennemføres.
...
7.0.4 Kunden har ansvar for at oplysninger såsom navne, adresser, e-mail adresser, telefonnumre samt betalingsmidlet er korrekt angivet ved bestillingstidspunktet. Ufuldstændige eller forkerte oplysninger kan medføre ekstra omkostninger, hvis f.eks. at rejsedokumenter ikke

kan udstedes rettidigt, at post kommer retur pga. forkert adresse, at e-mails der ikke når frem pga. fejlstavet emailadresse, eller at betalingen ikke kan gennemføres pga. fejlagtige betalingskortoplysninger.

Vigtigt!

Det er vigtigt, at du opgiver navne på alle rejsende præcis, som det står i passet.

Hvis navnene er stavet forkert, kan I blive nægtet ombordstigning.

Opgiv venligst navnet i overensstemmelse med følgende information:

Fornavn: Angiv samtlige navn som står I passet under "Fornavne"

Efternavn: Angiv samtlige efternavne som står I passet under "Efternavn"

Hvis et navn skal ændres efter bestilling koster dette minimum kr. 795,- pr. navn samt eventuelle gebyrer og ny billet fra luftfartsselskabet.

...

7.3 Kontrol af givne oplysninger

7.3.1 Kunden skal hurtigst muligt efter modtagelse af ordrebekræftelsen kontrollere, at fornavne, efternavne og øvrige informationer er korrekte og stemmer overens med det bestilte. Ved uoverensstemmelser eller fejl i de indtastede informationer, skal [B] kontaktes hurtigst muligt, dog inden udstedelse af billetter.

...

7.3.2 Omkostninger som opstår pga. tastefejl eller fejlagtige oplysninger givet af kunden, dækkes af kunden Dette gælder ved både udstedte og ikke udstedte billetter og reservationer.

..."

Klageren har nærmere begrundet sin klage i udateret mail til det indklagede bureau og gør yderligere gældende:

”...

Vi modtager bekræftelse den 19/6. I begyndelse af juli har vi fortsat ikke modtaget e-billetter, og derfor søger jeg vores bookingnummer på [Flyselskabet], hvor vi er "world travellers" members. Der kommer ikke noget op, og derfor spørger jeg pr. mail efter vores e-billetter den 1/7 eller ca. deromkring. Jeg har slettet mailen eftersom der umiddelbart efter kom confirmation@tripcase.com [mailto:confirmation@tripcase.com] Jeg opfattede det som svar på vores mail, men det er nok bare en del af bookingproceduren.

Jeg fandt aldrig vores booking på [Flyselskabets] hjemmeside, men da vi ankom til lufthavnen i god tid og skulle tjekke ind, fik vi at vide at billetterne ikke var "linket". Det skete af og til for internetbureauerne, fik vi at vide. Man forsøgte men kunne ikke linke billetterne, fordi navnene var forkerte. Vi blev henvist til at ringe til bureauret. Efter 25 minutters venten i telefonen, kom vi igennem, og det blev fastslået, at for- og efternavne var byttet om. Man ville kontakte [Flyselskabet] og høre, og så ringe tilbage.

Med den information kunne ekspedienten i [Flyselskabets] indtjekningskranke linke billetterne og udstede boardingcards til New York. Da vi var i afgangshallen blev vi ringet op. For 2.038,- kunne man lave billetterne om til vores navn. Vi protesterede, men situationen var vi reelt afpresset til at acceptere, ellers kunne vi være taget hjem og opgivet turen.

I London, hvor vi mellemlandede, var billetterne annulleret for resten af udturen, så selvom vi havde boardingcards i hånden, var der ingen billetter bagved. [Flyselskabet] hjalp os igennem og udstedte nye billetter til udturen uden at opkræve noget for det. Resten af turen og hjemrejsen gik fint.

Vores synspunkt er at ombytning af for- og efternavn angiveligt er årsagen til forløbet. Når jeg

prøver på Jeres hjemmeside, så står der tydeligt hvor navnene skal stå.

Det er mig helt uforståeligt, at jeg skulle taste forkert både i mit og i min kones navnefelt.

Men hvis der tages forkert, så er det umuligt at se efterfølgende. Ledeteksten i felterne forsvinder når der tages noget. Se vedhæftede "tastning".

De senere fremsendte bekræftelser mv. giver os ingen mulighed for at se, at der er registreret et omvendt navn. På ordrebekræftelsen står der K JP og på oversigten travel reservation JP K. Vores synspunkt er, at som professionelt rejsebureau bør I reagere, når der bestilles billetter til et par som hedder "JP" og "AE" til efternavn og begge "K" til fornavn.

Det er dette minimum af kontrol vi betaler for, når der er et rejsebureau inde over. Hvad skal vi ellers med Jeres branche?

...

Klageren har yderligere begrundet klagen i mail af 20. september 2015 til bureauet og mails af 4. november og 25. december 2015 til Ankenævnet.

Klageren kræver erstatning på 2.038 kr.

Bureauet gør i mail af 16. september 2015 til klageren bl.a. gældende:

”...

Vi har helt naturligt undersøgt hele sagen her og set jeres bookingprocedure igennem. Her kan vi se, hvilke data, som er tastet ind og modtaget her.

I nedenstående er det desværre tydeligt, at jeres fornavne (GivenName) er tastet ind som K og efternavn (SURNAME) tastet ind som henholdsvis AE og JP. Det er altså ikke systemet, som har byttet rundt eller som overhovedet er i stand til at bytte rundt på navnene. Det er desværre en tastefejl, da bestillingen er foretaget på www.rejsefeber.dk.

...

Here are the names from the system: < PersonName>

< GivenName>K</GivenName> < Surname>AE</Surname> < /PersonName>

<PersonName>

< GivenName>K</GivenName> < Surname>JP</Surname>

< /PersonName>

...

Det er den rejsendes eget ansvar at oplyse korrekte navne ved bestilling. Der står følgende i vores Aftalevilkår, som I har godkendt ved bestilling af rejsen.

...

Det er kun den rejsende, som ved, hvad der står i passet og kan oplyse korrekt navn på billetten ved bestilling.

Jeg kan på baggrund af ovenstående desværre ikke imødekomme jeres ønske om en refundering af det betalte gebyr for jeres navneændringer.

...”

I mail af 22. september 2015 til klageren gør bureauet endvidere gældende:

”...

Det er helt korrekt, at "ledeteksterne" forsvinder ved indtastning. I har tastet to navne og har

altså her haft to gange ledetekster til at taste korrekt.

Som rejsebureau har vi ingen mulighed for at tjekke og gennemgå alle indtastede navne, da vi ikke adgang har til de rejsendes pasoplysninger.

...

Jeg er i tvivl om, hvad du mener med denne linie "I havde ikke "linket" bookingnummeret med billetterne, således kunne maskinel indcheckning ikke ske. Det er en forsømmelse, omend medarbejderen i check ind sagde, at det skete tit for internetrejsebureauer".

Hvis der her er tale om, at I ikke kunne checke-in online, så skyldes dette formodentligt, at jeres navne var forkert indtastet ved bestilling, så disse ikke kunne matche de navne, som I skrev ved online check-in. Vi foretager os intet manuelt for at gøre en reservation/bestilling klar til check-in. Alt dette foregår automatisk i systemerne.

..."

I mail af 23. november 2015 til Ankenævnet gør bureauet yderligere gældende:

..."

De ikke udfyldte felter har ledetekster med meget tydelige information på, hvad der skal stå i det pågældende felt.

...

Som rejsebureau har vi ingen mulighed for at tjekke og gennemgå alle indtastede navne, da vi ikke adgang har til de rejsendes pasoplysninger.

..."

Bureauet har yderligere kommenteret klagen i mail af 26. november 2015 til Ankenævnet.

Ankenævnets afgørelse

Således som sagen foreligger til afgørelse, lægger Ankenævnet til grund, at klageren, ved bestilling af rejsen på bureauets hjemmeside, byttede om på for- og efternavn.

Da klageren ikke med rette havde kunnet forvente, at bureauet ville opdage fejlen og da ombytningen beroede på klagerens fejl, finder Ankenævnet, at rejsen har været afholdt i overensstemmelse med aftalegrundlaget.

Ankenævnet kan derfor ikke imødekomme klagerens krav.

Da klageren ikke har fået medhold i sin klage, tilbagebetales det indbetalte gebyr på 275 kr. ikke, ligesom bureauet ikke pålægges sagsomkostninger.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagerens krav tages ikke til følge.

Klagegebyret tilbagebetales ikke.

Mikael Kragh
Formand