

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

### Dato

25.08.2023

### Saksnummer

2023-00227

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og hans kone hadde bestilt billetter med Norwegian t/r Stavanger - Budapest for reise 12. - 17. oktober 2022. Klagers kone hadde imidlertid byttet etternavn. Norwegian tilbyr en gratis navneendring, men klager måtte likevel betale NOK 1 700 i endringsgebyr på flyplassen.

Navneendringen ble imidlertid ikke gjennomført. Klagers kone fikk være med flyvningene både tur og retur, men det stod gammelt etternavn på boardingpasset begge veier.

Det hele var en stressfaktor for klager og hans kone, da de var uvisse på om hun fikk være med flyvningene både på utreisen og på returen.

Klager krever full refusjon av navneendringsgebyret NOK 1 700 (NOK 1 300 + NOK 400 i serviceavgift).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har flyselskapet i det vesentlige uttalt:

Dersom man feilstaver et navn ved bestilling av reise, kan man rette opp denne kostnadsfritt en gang. Dersom det er snakk om en offisiell navneendring, må man betale et endringsgebyr. Dette i henhold til Norwegians regler og vilkår.

Klager kontaktet Norwegian på flyplassen ved avreise for å endre etternavn på den ene billetten, og måtte betale et endringsgebyr. Han fikk også tilsendt nye reisedokumenter hvor det riktige navnet fremkommer.

I henhold til Norwegians regler og vilkår gjøres det ikke tilbakebetaling av gebyr, da det er viktig å sikre lik behandling av flyselskapets passasjerer.

### **Nemnda bemerkar**

Nemnda legger til grunn at klager betalte gebyr for en offisiell navneendring på flyplassen. Navneendringen ble effektivert i nye reisedokumenter som ble sendt klager, men ikke i boardingpasset. Klager og klagers kone fikk reise både tur og retur som planlagt.

Nemnda har forståelse for at det var en usikker og stressende situasjon for klager, da gammelt navn stod oppført på boardingpasset. Imidlertid kan nemnda ikke se at klager har grunnlag for å kreve det betalte gebyret tilbake.

Nemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)

Maricor Maglasang (American Express Travel)