

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet nektet innsjekking.

Dato

17.10.2012

Saksnummer

189/12F

Tjenesteyter

Supersaver

Krav om refusjon grunnet nektet innsjekking.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers far bestilte en reise for han fra Trondheim til Santiago de Chile for reise 20. januar 2012.

Da klager skulle sjekke inn fikk han beskjed om at et annet navn var oppført på bestillingen, og ble nektet innsjekking. Klager forstår ikke hvordan det kan skje at et helt ukjent navn står oppført på hans billett, et navn som ikke er i nærheten av å ligne på hans eget. Klager undrer på om det kan ha skjedd en teknisk feil, eller om han har blitt svindlet.

Det var viktig for klager å reise da hans farmor i Chile var alvorlig syk. Klager måtte derfor kjøpe ny billett.

Klager krever refusjon av utgift til ny billett kroner 12 000.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er formidler av flybilletter. Det er kunden selv som må fylle ut korrekt navn på den reisende ved bestilling. Det er også kunden selv som må kontrollere at all informasjon er korrekt før billetten betales. Dette står i Supersavers regler og vilkår som kunden må krysse av for å ha lest før en bestilling kan gjennomføres.

Da reisen ble bestilt reisen på Supersavers nettsider den 19. desember 2011, skrev bestilleren inn den reisendes navn. Reisebekreftelse ble sendt oppgitt e-post adresse. Da avreise ikke var før 20. januar hadde klager god tid å kontrollere sin bestilling. Supersaver hadde ingen teknisk feil på sin hjemmeside den 19. desember 2011.

Først ved innsjekk avreisedagen oppdaget klager at det var skrevet feil navn ved bestilling. Dette er beklagelig, men ikke noe Supersaver kan holdes ansvarlig for.

Supersaver kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav, utover refusjon av skatter og avgifter som er utbetalt.

Nemnda bemerker:

Ved bestilling av flybilletter må den reisendes navn oppgis. Den reisendes navn fremgår også av bestillingsbekreftelsen og billetten. Den reisende må sjekke bestillingsbekreftelsen og billetten for å forsikre seg om at misforståelser og feil ikke har oppstått.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at navnet på den reisende som fremkommer av bestillingsbekreftelsen er det samme navn som ble lagt inn på bestillingen. Det er ikke noe som tyder på at det er oppstått teknisk feil. Uansett burde klager ha oppdaget feilen på et tidligere tidspunkt slik at problemet kunne vært søkt løst i forkant.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa

Gøril Volden Berg, Widerøes Flyveselskap AS

Olav Grøttland, SAS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Gøril Volden Berg, Widerøes 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.