

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av ny flybillett grunnet nektet navneendring.

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2019-04664

### Tjenesteytere

Flysmarter.no

Lufthansa German Airlines

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle reise fra Oslo til Abu Dhabi den 19. oktober 2019. Flybilletter ble bestilt på Flysmarter.no.

Klager hadde glemt å fylle inn begge etternavnene sine. Både Flysmarter og Lufthansa ble kontaktet for å forsøke å rette opp i dette før avreise. Flyselskapet nektet imidlertid å komplettere navn. Flysmarter.no kunne ikke gjøre noe. Klager fikk beskjed om at den opprinnelige billetten måtte refunderes i henhold til vanlige refusjonsregler på denne, og at hun deretter måtte foreta en ny booking. Det endte opp med at klager måtte kjøpe ny flybillett til 6877 NOK.

Klagers representant finner Lufthansa sitt tilsvarende klart urimelig overfor kunde. Adgangen til å endre navn kan ikke utføres på grunn av portalen reisebyrået benytter. Hadde klager booket direkte hos Lufthansa kunne navn ha blitt endret.

Klager krever refusjon av de nye flybillettene hun måtte kjøpe grunnet nektet navnekomplementering.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flysmarter har anført følgende:

Kunden kontaktet Flysmarter den 2. oktober og informerte om at et av navnene i billettene var feilskrevet. Flysmarter etterspurte kopi av passet slik at de kunne ta kontakt med det aktuelle flyselskapet: Lufthansa.

Flysmarter kontaktet Lufthansa via e-post for å høre om det var mulig å gjøre en korreksjon i navnet. De fikk beskjed om at ettersom de jobber i et nytt system (farelogix)

er det ikke tillatt å gjøre noen navneendringer. Kopi av e-posten er lastet opp av kunden, og en kan her tydelig se at Flysmarter ikke har lov til å gjøre noen endringer i navnet.

Som reisebyrå må Flysmarter alltid følge reglene til flyselskapene. De har ikke mulighet til å gjøre endringer dersom dette ikke er tillatt i henhold til flyselskapets regler.

Ved gjennomføring av en booking er det viktig å se til at navnene er skrevet riktig på Flysmarter sin internettside. All informasjon lagt til på nettsiden av kunden blir overført til bookingsystemet. Derfor har Flysmarter også en "pop up" under bookingen for å forsikre at navnene er korrekte. I denne saken har kunden bekreftet at navnene er korrekte før hun betalte.

Flysmarter kan ikke holdes ansvarlige for feil i navnene, da informasjonen ble fylt ut direkte av passasjereren på deres nettside. De kan heller ikke holdes ansvarlig for at Lufthansa ikke tillot de å gjøre endringer i navnene, da Flysmarter må følge Lufthansas regler for alle bookinger de gjør gjennom dem.

Lufthansa har anført følgende:

Lufthansa forstår skuffelsen over at flyselskapet ikke kunne endre navnet til klager for hennes reise med Lufthansa den 19. oktober 2019. Reglene i slike situasjoner er imidlertid klare, og klager ble dermed informert om at det ikke var mulig å imøtekomme deres forespørsel, da feilen ble gjort av klager selv.

Lufthansa har ikke muligheten til å foreta en tilbakevirkende navneendring i en booking grunnet juridiske begrensinger. Lufthansa gir befordring kun til passasjereren som er oppgitt i billetten, og kun mot fremvisning av en korresponderende gyldig billett som inneholder flykupon for den aktuelle flyvningen, alle påfølgende flykupper og passasjerens kupon.

En flybillett representerer en kontrakt om transport av en konkret passasjer og hans/ hennes bagasje, og regulerer erstatningsansvar for skader. Videre er det personen som booker billetten sitt ansvar å sørge for at all informasjon er korrekt før bookingen gjennomføres. I denne saken var feilen gjort av passasjereren. Dette har passasjereren innrømmet. Lufthansa påtar seg intet ansvar for konsekvensene av passasjerens feil.

Basert på ovenstående kan ikke Lufthansa imøtekomme klagers krav. Da den opprinnelige billetten ble kjøpt gjennom et reisebyrå, må hun ta kontakt med dem for å få refusjon av denne.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, nemndslederen, bransjerepresentantene og forbrukerrepresentant Thomas Iversen mener at:

Klager med reisefølge hadde bestilt flybilletter for reise til Abu Dhabi hos reisebyrået Flysmarter.no. Klager kontaktet Flysmarter før avreise, da det måtte foretas noen endringer i spesielt det ene navnet på billetten. Her måtte det legges til et etternavn. I henhold til Lufthansas reglement tillates ikke tilbakevirkende navneendringer, med unntak av endringer opp til to bokstaver.

Flysmarter kontaktet flyselskapet Lufthansa, og fikk opplyst at navnendring ikke var tillatt. Dette har også Lufthansa bekreftet i sitt tilsvaret til nemnda. Slik flertallet leser Lufthansa sitt tilsvaret gjelder dette generelt for navnendringer utover to bokstaver.

Flertallet mener at et reisebyrå må forholde seg til det aktuelle flyselskapets regler, og kan derfor ikke anbefale at Flysmarter holdes ansvarlig.

Hva gjelder flyselskapet er det slik at noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navnendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap.

Ved bestilling av flyreise på internett er en selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og lignende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er likeledes viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende.

Selv om det kan virke formalistisk å ikke tillate navnendringer, kan ikke flertallet se at Lufthansa har opptrådt klanderverdig i denne saken.

Klager har anført at Lufthansas svar er klart urimelig, og nemnda forstår dette som en henvisning til avtaleloven § 36 som åpner for å endre eller sette til side avtaler som er urimelige.

Nemnda bemerker at det klare utgangspunktet i norsk rett er at avtaler skal holdes slik de er inngått. Avtaleloven § 36 er en sikkerhetsventil, som etter rettspraksis skal brukes med varsomhet. Det er særlig i de tilfeller der en sterk kontraktspart misbruker avtalefriheten at det er aktuelt å anvende avtaleloven § 36.

I denne konkrete saken er det klager selv som har gjort feilen å ikke fylle inn sitt eget etternavn, og verken flyselskapet eller Flysmarter kan klandres for dette. I lys av den høye terskelen for urimelighet, mener flertallet at den inngåtte avtalen ikke er urimelig etter avtaleloven § 36.

Flertallet kan basert på ovenstående ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav. Dersom det ikke allerede er gjort anbefaler nemnda imidlertid at Flysmarter refunderer summen som var refunderbar i henhold til refusjonsvilkårene på den ubenyttede billetten.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Faye-Lund, er som flertallet av den oppfatning at klager som utgangspunkt selv har ansvaret for at riktig informasjon legges inn ved bestilling av billetter. Etter mindretallets oppfatning bør klager i denne saken likevel ha rett på dekning av utgiftene til ny billett. Det vises til at klager ba om retting av navnet 17 dager før avreise, noe som etter mindretallets oppfatning burde være tilstrekkelig med tid til å få endret billettene. Det fremgår dessuten av saken at navneendring ikke lot seg gjennomføre bl.a. fordi Lufthansa ikke godtok navneendringer for bestillinger foretatt gjennom Flysmarter.no sin nye portal for bestilling ("farelogic"), men at navneendring hadde latt seg gjøre dersom billettene hadde vært kjøpt direkte av flyselskapet. Dette ble ikke opplyst til klager av Flysmarter.no under bestillingen og klager hadde ikke forutsetninger for å kjenne til dette. Etter mindretallets mening vil det være urimelig og i strid med avtaleloven § 36 å legge den økonomiske risikoen for dette på klager.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

**Vedtak**

Transportklagenemnda-fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Lene F. Johnsen (leder)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)
- Joachim Sponheim (SAS)