

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning av billett bestilt i feil navn.

### Dato

21.03.2012

### Saksnummer

346/11F

### Tjenesteyter

Travelstart

Krav om erstatning av billett bestilt i feil navn.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte billett fra Larnaca til Stavanger 14. juni 2011. Ved en feil oppga klager sitt norske navn, fremfor sitt russiske navn i bestillingen. I klagers pass står hennes russiske navn.

Klager kontaktet Travelstart per telefon og e-post, men fikk til svar at hendelsen var klagers egen feil, og at de derfor ikke kunne hjelpe. Klager kontaktet derfor flyselskapet Olympic Air, men de kunne heller ikke hjelpe.

Klager trodde at hun kunne endre navn, og er skuffet over den dårlige oppfølgingen hun har fått fra Travelstart.

Klager måtte kjøpe ny billett til 527 euro, hun krever dette beløpet refundert fra Travelstart.

### Travelstart har i det vesentlige anført:

Travelstart er kun en formidler av flybilletter, og må følge flyselskapenes regler og vilkår. Mange flyselskap godtar ikke navnendring. Olympic Air er et av disse.

I regler og vilkår på Travelstarts nettsider står det at man ved bestilling av flybilletter må fylle ut navn slik det står i passet. Før man kan fullføre en bestilling, må man krysse av for å ha lest regler og vilkår.

Travelstart kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav.

### Nemnda bemerker:

Travelstart formidler flybilletter med forskjellige flyselskap. Flyselskap vil ha forskjellige regler mht. avbestilling, navneendringer, tillatt bagasjevekt m.v. Bestemmelsene vil videre kunne variere innen et og samme flyselskap avhengig av billettklasse. Passasjerene er bundet av det aktuelle flyselskaps regler. Travelstart kan ikke influere på dette.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ved en feil oppga et annet navn enn det som står i passet. Billetten ble følgelig utstedt i et annet navn

enn det som står i passen. Nemnda legger videre til grunn at det aktuelle flyselskap, Olympic Air, ikke tillater navneendring. Dette er et forhold Travelstart ikke kan gjøre noe med, og Travelstart kan etter nemndas vurdering ikke være ansvarlig for den ekstraavgift klager ble påført.

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

#### **Vedtak:**

Flyklagenemnda 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

Sverre Åril, Forbrukerombudet

Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA

Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Sverre Åril, Forbrukerombudet, Amine Hansen, Norwegian Air Shuttle ASA, Edith Lundem Jakobsen, Lufthansa German Airlines.

*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.*