

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

### Dato

03.03.2020

### Saksnummer

2019-02431

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille en reise for seg selv og en medpassasjer fra Oslo til Trondheim med avgang 17. april 2019 og retur 23. april 2019. Klager anfører at da hun skulle bestille reisen, logget hun seg inn på profilen sin på Norwegians nettsted. Informasjonen var da ferdig utfylt, og hun la til en passasjer. Først da de ankom flyplassen, oppdaget de at navnet hennes var registrert feil, mens medpassasjerens navn var registrert korrekt. I stedet for hennes fornavn sto medpassasjerens fulle navn. Etternavnet hennes var korrekt.

Klager anfører at de forklarte situasjonen overfor en ansatt i en skranke på flyplassen. Klager opplyser om at den ansatte flere ganger sa at det ikke var noe problem og at det kunne endres, siden etternavnet og kjønnnet på klager var korrekt i bestillingen. Klager oppfattet det slik at den ansatte utførte endringen kostnadsfritt, siden vedkommende ikke opplyste om en eventuell kostnad ved navneendringen. Klager anfører at de også oppfattet at feilen skyldtes en teknisk feil.

Den ansatte de snakket med, sa at alt var i orden, og at navnet på klager var endret for både utreisen og hjemreisen. Klager anfører at de takket og spurte om det var noe mer, og da sa den ansatte igjen at alt var i orden. Klager forsto det dermed slik at de ikke måtte betale noe. Klager var veldig fornøyd med at navneendringen ble utført kostnadsfritt, og ble dermed svært overrasket da hun én uke senere oppdaget at det var blitt trukket 1200 kroner fra kontoen hennes. Banken opplyste om at det var Norwegian som hadde trukket pengene.

Klager lurer på om den ansatte på flyplassen unngikk å fortelle om kostnaden med vilje, da det hadde vært billigere for dem å bestille nye billetter, og Norwegian tjente mer penger på at de endret navnet. Klager anfører at det ikke hadde vært mulig for Norwegian å trekke penger fra kontoen hennes hvis hun ikke hadde hatt en registrert

bruker. Hun har forsøkt å vise til forskrift om prisopplysninger for varer og tjenester kapittel 3 § 10, uten hell. Klager anfører at etter denne paragrafen pliktet den ansatte å informere dem om kostnaden før hun gjennomførte endringen. Det strider etter klagers syn mot generelle avtalerettslige prinsipper å gjøre kravet gjeldende.

Klager krever refusjon av de 1200 kronene som ble trukket fra kontoen hennes.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager krever refusjon av gebyr for navneendring, påført i henhold til Norwegians generelle befordringsvilkår.

Norwegian informerer om at alle passasjerer må bekrefte at de har lest og godtar befordringsreglene, som sier følgende: «Bestillinger kan endres i samsvar med Billettreglene for den aktive Bestilling. Gjeldende gebyr for endring må betales samtidig som endring gjøres. Endringen og gjeldende Billettregler for den nye Bestillingen er akseptert når betaling er gjort. En refusjon vil ikke bli gitt selv om den nye Prisen er mindre enn den opprinnelige Prisen.»

I og med at passasjerenes billettype var LowFare, var gebyret for navneendring 600 kroner per billett, det vil si 1200 kroner totalt. Det vises til bilde av den aktuelle nettsiden til Norwegian hvor denne informasjonen står.

På bakgrunn av dette kan ikke klagers krav om refusjon av gebyret for navneendring imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Passasjerer er selv ansvarlig for at navn som oppføres i bestillingen er korrekt.

Gebyret for navneendring ved kjøp av LowFare-billett er kroner 600. Dette fremgår av Norwegians vilkår. At klager fikk hjelp til å foreta navneendringen på flyplassen, kan ikke ha noen betydning. Selv om det ikke skulle ha blitt opplyst om kostnaden i denne forbindelse, må det være klagers egen risiko.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)