

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil ved bestilling av reise på nett.

Dato

09.04.2019

Saksnummer

2018-01348

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise t/r Molde - Barcelona hos Supersaver, for reise 10. juli - 6. august 2018, pris kroner 4 132 inkludert tjenesten Fleksibel billett (kroner 482). Reisen var med SAS, Swiss og Lufthansa.

Klager oppdaget at hun hadde skrevet etternavnet sitt i feltet for fornavn. Hun kontaktet Supersaver, men da dette var helg fikk hun først kontakt med reisebyrået på mandag. Klager fikk til svar at navn ikke kunne endres på billetten, og at tjenesten Fleksibel billett kun gjelder ved endring av dato.

Klager kontaktet flyselskapene, men ble også her avvist. Klager stiller seg kritisk til at hun ikke fikk hjelp til å endre navnet.

Klager krever full refusjon av billetten, med fratrekk av kroner 174 som hun har fått refundert for skatter og avgifter.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lørdag den 14. april 2018 bestilte klager en reise på Supersavers hjemmeside t/r Molde - Barcelona. I stedet for å fylle inn både for- og etternavn i bestillingen, skriver klager sitt etternavn i begge feltene. Det fremgår tydelig på bestillingsskjemaet at navnet skal stå slik det står oppført i passet. Før klager avslutter bestillingen med å legge inn betalingsdetaljer, krysser hun av for å ha lest regler og vilkår og for at all informasjon i bestillingen stemmer. Klager kan når som helst i bestillingen se reisedetaljene, inkludert navnet til den reisende.

Supersaver viser til bilder med forklaring fra sin hjemmeside, samt utkast fra sine reisevilkår som bekrefter ovennevnte.

Klager tok kontakt med Supersaver mandag den 16. april. Hun fikk beskjed om at navneendring ikke var teknisk mulig da reisen bestod av tre ulike flyselskap. Hun fikk videre beskjed om at tjenesten Fleksibel billett ikke gjelder ved navneendring.

Dersom klager hadde sjekket sin bestilling før hun betale og gjennomførte bestillingen, kunne hun ha endret navnet.

I henhold til reglene på klagers billett har hun mottatt refunderbare skatter og avgifter.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Den 14. april 2018 bestilte klager en reise t/r Molde - Barcelona for reise 10. juli - 6. august 2018. Klager kontaktet Supersaver og fortalte at hun hadde skrevet sitt etternavn i feltet for fornavn og i feltet for etternavn. Supersaver svarte at navneendring ikke var tillatt på denne billettypen, da reisen inkluderte tre ulike flyselskap.

Noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navneendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at navneendring kun er tillatt dersom flyselskapene gir tillatelse til det, og at det er kundens plikt å sette seg inn i flyselskapenes regler.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt og liknende 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. Når en kunde gjør en feil som i dette tilfellet, har hun ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Nemnda forstår at det kan virke formalistisk at det ikke uten kostnad kan foretas en rettelse av et feilskrevet navn på en flybillett. Imidlertid er reglene som nevnt over, og nemnda kan ikke se at Supersaver i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)
Camilla Dragvoll (Ticket)