

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

0027/15F

### Tjenesteyter

Supersaver

#### Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise hos Supersaver. I ettertid ville han endre navn på bestillingen og kontaktet reisebyrået. De henviste ham til Qatar. Klager kontaktet Qatar, som sa at han skulle ordne dette og sende mail til Supersaver. Klager informerte Supersaver om dette.

En ukes tid senere ringte Supersaver og sa at klager måtte betale et gebyr på kroner 1 095 for endringen, og at de ville sende en bekreftelse og ny billett.

Klager ventet en uke uten å få bekreftelse fra Supersaver på navneendringen. Han forsøkte å kontakte reisebyrået uten å komme gjennom på telefon. Han ringte derfor Qatar Airways, og det endte med at flyselskapet måtte sende han en bekreftelse på navneendringen.

Klager stiller seg kritisk til at Supersaver har tatt betalt for en tjeneste de ikke har utført.

Klager krever refusjon av endringsgebyr, kroner 1 095.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver har hjulpet klager med en navneendring. Dette koster kroner 595 fra Supersaver og kroner 500 fra flyselskapet. For å få gjennomført en navnendring må Supersaver få dette godkjent av flyselskapet.

I dette tilfellet er det Supersaver, ikke Qatar Airways, som har utført navneendringen.

Dessverre ble det ikke sendt en bekreftelse til klager på navneendringen, men dette kvalifiserer ikke til refusjon av endringsgebyret. Navneendringen ble gjennomført og klager kunne reise på billetten uten noe problem.

Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav.

#### Nemnda bemerker:

Klager bestilte billetter gjennom et reisebyrå, Supersaver. Kommunikasjon mellom klager og flyselskapet går da som hovedregel gjennom Supersaver.

Klager har anført at han ble henvist videre til Qatar da han tok opp navneendringen med Supersaver. Han anfører videre at Qatar sa de skulle ordne dette og sende mail til Supersaver om at alt var i orden. Supersaver anfører at det er de som har foretatt endringen. De glemte imidlertid å sende bekreftelse til klager. Klager har opplyst at han mottok bekreftelsen fra Qatar.

Nemnda finner saken uklar. Supersaver må ta på seg en del av ansvaret for dette ved at de ikke sendte bekreftelse til klager om endringen. Det skaper usikkerhet om endringen er foretatt av Supersaver eller Qatar. Uansett har ikke Supersaver utført sin jobb på en tilfredsstillende måte. Nemnda anbefaler etter omstendighetene at Supersaver refunderer sitt gebyr, dvs NOK 595.

#### **Vedtak:**

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Supersaver refunderer NOK 595.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*