

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

Dato

07.04.2022

Saksnummer

2021-01754

Tjenesteytere

Widerøe

eSkyTravel.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt en reise hos eSky Travel med Widerøe t/r Tromsø - Mosjøen 16. - 23. september 2021. Utreisen gikk fint.

Da klager møtte til innsjekk på returen i Mosjøen, ble hun nektet å reise fordi navnet på billetten ikke var det samme som klagers egentlige navn. Istedenfor klagers egentlige navn stod det "Fru" og deretter navnet til klagers mann.

Klager mener at siden hun fikk sjekke inn og reise problemfritt på utreisen, også burde kunne benyttet returbilletten.

Klager måtte kjøpe ny billett til kroner 3 848 som hun krever refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

eSky Travel har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Widerøe har i det vesentlige anført:

Her har klager vært inne på en nettside og bestilt billetter i feil navn. Det er ikke tillatt å reise i et annet navn enn sitt eget.

At klager fikk benyttet billetten på utreisen må være en glipp, det skal ikke skje at man kan reise i et annet navn. Når klager ankommer flyplassen er det for sent å endre navn.

For Widerøe er dette en feil som er skjedd mellom reisebyrå og passasjerene og da må evt reisebyrået refundere billettene.

Widerøe kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Nemnda legger til grunn at klager har bestilt en flybillett til seg selv i et helt annet navn enn sitt eget.

Noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navneendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett, og varierer fra flyselskap til flyselskap.

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. Disse billettene er bestilt på nett, og nemnda utelukker at reisebyrået har endret navn på de reisende.

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 verken eSky eller Widerøe i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Engebrigtsen (leder)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Edvin Gagnes (Flyr)

Joachim Sponheim (SAS)