

## Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (27.06.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines har opplyst om at de ikke vil utbetale erstatning. De viser til at feilen ble begått av klager.

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

### Sammendrag

Feil navn på flybillett. Erstatning for ekstrakostnader.

#### Dato

15.06.2023

#### Saksnummer

2023-00219

#### Tjenesteytere

Turkish Airlines

Supersaver

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte billetter til seg selv og familien (3 passasjerer) fra Tashkent til Istanbul og videre til Oslo 17. oktober 2022. Turkish Airlines skulle utføre flyvningene, og bestillingen ble gjort gjennom reiseformidleren Supersaver.

Klager anfører at feil ble begått av Turkish Airlines under bestillingen av flybillettene. Hans datter var feilaktig oppgitt som passasjer på hans billett. Han kontaktet Supersaver umiddelbart etter å ha oppdaget feilen, men de kunne ikke hjelpe han med å endre navn.

Klager dro derfor til Turkish Airlines sitt kontor samme dag, den 7. oktober 2022, for å rapportere feilen. Her ble klager forsikret om at dette ikke ville være noe problem og at det kunne fikses ved innsjekking på flyplassen i Tashkent. Dessverre fikk klager ingen hjelp på flyplassen, og måtte kjøpe en ny billett fra Tashkent til Istanbul for 32 942 kr. Klager måtte også kjøpe en ny billett fra Istanbul til Oslo for 12 579 kr, til tross for at han allerede hadde billettene sine elektronisk.

Klager krever refundert opprinnelig billett han ikke fikk benyttet seg av, samt erstatning for ekstraavgiftene han har hatt på grunn av feilen.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines har anført:

Hvis det var en feil ved navn på billetten må klager kontakte reiseformidler fordi han bestilte billett gjennom dem.

Supersaver har anført:

Marco Polo Travel AS, Supersaver, er en formidler av reisetjenester, inkludert flybilletter, som tilbys på hjemmesiden Supersaver.no. Vi opptrer utelukkende i kapasitet som formidlere, og det faktiske avtaleforholdet om kjøp og salg av flybilletter gjelder direkte mellom kunden og flyselskapet. Vi er ikke medleverandør av reisetjenestene og heller ikke part i avtaleforholdet mellom forbrukeren og flyselskapet. Dette innebærer at vårt ansvar er begrenset til formidlingen og til de eventuelle tilleggstenester forbrukere kjøper fra oss. Vår rolle som formidlere er tydelig beskrevet i reisevilkårene på våre hjemmesider. Kunden har ved bestilling bekreftet reisevilkårene, samt huket av for at disse er lest og forstått.

Klager booket sin reise 6. oktober 2022 for tre personer fra Tashkent til Oslo via Istanbul med utførende flyselskap Turkish Airlines. Ved bestilling førte klager inn navn på de reisende. Av skjermbilde vedlagt fremgår det at klager har ført opp sin datters navn to ganger.

På grunn av kundens feil med å skrive inn samme navn to ganger har ikke billetten hans med sin datters navn vært mulig å bruke med flyselskapet fordi navnet på billetten ikke stemmer overens med navnet i passet. På grunn av dette ble klager nektet innsjekking og behøvde å kjøpe ny billett på flyplassen. Supersaver kan ikke svare for Turkish Airlines sin opptreden da kunden besøkte kontoret deres og informasjonen om at det skulle være mulig å endre navnet på flyplassen. Dette er noe Turkish Airlines selv må bestemme.

I henhold til Turkish Airlines sine regler har vi som formidlere ikke tillatelse til å gjøre navneendring på billetten (se vedlegg). Dette er naturligvis beklagelig, men ikke noe Supersaver kan lastes for.

På kundens vegne har vi søkt om erstatning for skatter og avgifter for billetten med billettnummer 235-6707512057. Vi har mottatt 334 NOK i skatter og avgifter fra Turkish Airlines. Vårt håndteringsgebyr ved refusjoner er 397 NOK, noe som innebærer at beløpet vi har mottatt tilbake fra Turkish Airlines overstiger vårt håndteringsgebyr. Dette medfører at kunden ikke er berettiget til noen refusjon for denne billetten.

Supersaver bestrider krav om erstatning for ubenyttet billett fordi vi som formidlere ikke har begått noen feil. Kunden har skrevet inn feil navn på en av billettene, og vi har som formidlere ikke tillatelse fra Turkish Airlines til å endre navnet på billetten. Supersaver kan derfor ikke holdes ansvarlige for denne feilen fordi Supersaver utstedte billettene i samsvar med de opplysninger som kunden selv oppga i bestillingsprosessen.

## Nemnda bemerker

Ved bestilling av flyreise og hotell på internett, er bestilleren selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt inn er riktig. Det er viktig å sjekke at navn på de reisende, kontaktinformasjon, destinasjon, tidspunkt, antall hotelledøgn og liknende er riktig før bestillingen bekreftes. Det er også viktig å undersøke vilkårene nøye før bestilling av flyreisen bekreftes. Når tilbudet er akseptert, er avtalen bindende. Hvis bestillingen er feil er det få flyselskaper som refunderer billett-kostnadene hvis man ikke benytter billetten.

Klager har anført at feilen ble begått av Turkish Airlines under bestilling. Det er den som hevder at det er begått en feil som har bevisbyrden for at dette medfører riktighet. Klager har lastet opp kopi av ordrebekreftelse, billetter og faktura utstedt av Supersaver. På fakturaen og ordrebekreftelsen klager har lastet opp står datterens navn oppført to ganger. Supersaver har i sitt tilsvarende vedlagt skjermbilde som skal vise navnene klager skrev inn ved bestilling av billettene. Her står klagers datters navn oppført to ganger, mens klagers navn ikke står noe sted.

Nemnda kan ikke se at klager har godtgjort at feilen ble begått av Turkish Airlines eller noen andre enn ham selv ved bestilling.

Klager anfører at han ved besøk til Turkish Airlines sine kontorer ble forsikret om at det ikke ville være noe problem å få fikset billettene ved innsjekk på flyplassen i Tashkent. Klager har vedlagt bilder datert 7. oktober 2022, ti dager før avreise, som viser at klager var til stede ved Turkish Airlines sitt kontor. Turkish Airlines har ikke kommentert klagers påstand. Nemnda legger derfor klagers anførsler til grunn.

Spørsmålet for nemnda er om Turkish Airlines kan anses som erstatningsansvarlig for merutgiftene klager har hatt til nye billetter på bakgrunn av uttalelser om at navnefeilen på billettene kunne fikses på flyplassen.

Klager har, da de oppdaget feilen ved billettene, forsøkt å rette feilen før avreise. Ved oppmøte på Turkish Airlines sine kontorer skal klager ha fått beskjed om at det ikke ville være noe problem å få rettet feilen, og at det ville kunne fikses ved oppmøte på flyplassen. Nemnda legger til grunn at klager innrettet seg etter beskjeden han har fått fra kundeservice om at det ikke ville være noe problem å få endret billettene på flyplassen.

Klager forteller at han på flyplassen ble nektet å endre navn på billettene. Klager har vedlagt telefonlogg som viser at han gjentatte ganger forsøkte å ringe Turkish Airlines sin kundeservice, men forteller at han ikke kom gjennom på telefon. Klager har også vedlagt kopi av kvitteringer for nye billetter kjøpt på henholdsvis flyplassen i Tashkent og Istanbul.

Dersom det ville være et problem å få endret billettene eller dette ikke var mulig, kunne og burde klager blitt informert om dette fra flyselskapet ved oppmøte på deres kontor. I det tilfelle kunne klager ha redusert sine merutgifter ved å kjøpe nye billetter ti dager før avreise i stedet for å måtte kjøpe nye billetter på flyplassen. Nemnda mener på denne bakgrunn at Turkish Airlines har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt ved å informere klager om at billettene kunne fikses ved oppmøte på flyplassen, noe som viste seg ikke å være mulig. Klager ble som følge av dette påført betydelige ekstrakostnader til nye billetter.

Klager har krevd refusjon av opprinnelige billetter som han ikke fikk benyttet, samt ekstraavgifter på grunn av feilen. Klager har oppgitt at den nye billett fra Tashkent til Istanbul kostet kr 32 942, og den nye billett fra Istanbul til Oslo for kr 12 579. Nemnda bemerker at klager ikke skal reise gratis. Han kan derfor ikke få refusjon av både opprinnelige billetter og nye billetter.

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer utgiftene klager har hatt til nye billetter, dvs, totalt kr. 45 521, fratrasket det han måtte ha fått refundert på de opprinnelige billettene.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

### **Vedtak**

Nemnda anbefaler at Turkish Airlines refunderer klagers utgifter til nye billetter med NOK 45 521, fratrasket det som måtte være refundert av de opprinnelige billettene.

### **Nemndas representanter**

Edvard Os (leder)

Caroline Tomren (Norwegian Air Shuttle)

Christine Alette Benum (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Pernille Svendsen Opland (Forbrukerrådet)