

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

Dato

18.10.2019

Saksnummer

2019-01097

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter for seg og sin datter for reise med Norwegian tur/retur Oslo - Amsterdam 15. til 22. februar 2019. Billettene ble bestilt 6. januar 2019. På et senere tidspunkt oppdaget imidlertid klager at hans navn stod på begge billettene, en feil som ikke var forårsaket av ham selv ved bestilling. Den 25. januar endret navnet på den ene billetten til datterens navn. Norwegian krevde gebyr for endringer på kroner 600 pr. vei, totalt kroner 1 200. Som følge av at feilen ikke ligger hos klager selv, men i Norwegians IT-systemer, har klager fremsatt krav om refusjon av navneendringsgebyret på kroner 1 200.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagers datter ble ikke registrert da klager bestilte billetter for sin datter for en reise tur/retur Oslo - Amsterdam for to personer i booking OTB334.

Navnene klager la inn under bestilling var sitt eget navn, samt en forkortet versjon av eget navn, men som hunkjønn. Systemet tillater ikke at to av samme navn registreres. Siden klager la inn både fullt navn og forkortet navn, registrerte imidlertid ikke systemet at det var lagt inn samme navn, da navnene var skrevet på forskjellig vis. Det vises i denne forbindelse til fremlagt dokumentasjon fra original booking bestilt 6. januar 2019.

Den 25. januar endret klager den ene passasjerens navn til datterens navn.

Ved bestilling på internett får passasjerene tilsendt billetter pr. e-post, og bestillingen og informasjonen om den gjøres øyeblikkelig tilgjengelig for passasjerene ved å logge inn i hans/hennes kundeprofil på Norwegians hjemmesider. Norwegian har en regel som gir passasjerene anledning til å foreta gratis endringer av bestillingsfeil innen 24 timer. Kunden bekrefter at han har lest og forstått Norwegian regler ved bestilling, og han er selv ansvarlig for å sørge for at korrekt navn er registrert i bestillingen og for å sjekke

reisedokumentene etter bestilling. Klager hadde følgelig mulighet til å kontakte selskapet innen 24 timer for gebyrfri endring, og kunne dessuten gjøre dette på egen hånd i sin egen profil.

Dersom man gjør stavefeil i sitt navn, men ønsker å gjøre endring i samme navn til samme person, vil dette gjøres gratis. Men om kunden endrer fra ett navn til et annet, tar Norwegian gebyr for navneendring fra 24 timer etter bestilling. I denne forbindelse vises det til regler og vilkår for endring av billett.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerk

På klagers profil er hans datter registrert under hans navn, men som hunkjønn. Nemnda mener at klager sannsynligvis selv har lagt inn navnet på denne måte i profilen. Nemnda mener derfor at klager selv er ansvarlig for feilen som ble gjort, og får ikke medhold i sitt krav om refusjon av utgiftene for å endre navn i billetten.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Joachim Sponheim (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)