

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til nye billetter på grunn av feil i navnene.

### Dato

25.08.2020

### Saksnummer

2019-03224

### Tjenesteytere

Finnair

Tripmonster / Tripmate

### Klager har i det vesentlige anført

Den 21. mai 2019 kjøpte klager billetter hos Tripmonster for fem personer, to voksne og tre barn, til en reise den 24. juni 2019 med Finnair fra Oslo via Helsinki og Hongkong til Kuala Lumpur. Under bestillingsprosessen hadde klager skrevet etternavnet på de tre barna feil. Da det ble oppdaget samme kveld ringte klager både til Tripmonster og Finnair den 22. mai og fikk begge steder beskjed om at det ikke var noe å stresse med. Han skrev også en e-post til Tripmonster og fikk bekreftet at de skulle foreta en navneendring og komme tilbake til ham. Da han ikke fikk svar og kontaktet Tripmonster den 14. juni, fikk han til svar at det var for sent. Alt de kunne gjøre var å legge inn en beskjed i bestillingen med navnene stavet rett.

Ved innsjekk på Oslo Lufthavn ble de stoppet på grunn av feil i navnene. Da klager ringte Tripmonster og Finnair kundeservice fikk han igjen beskjed om at det skulle være ok å reise, men de ble stoppet likevel. Klager hadde brukt NOK 30386 på billettene med Finnair og måtte nå kjøpe nye billetter til NOK 41213 med British Airways med avreise to dager senere. De betalte ca. NOK 8000 for overnatting på hotell i ventetiden. Problemene og alle telefonene han måtte ta medførte ca. NOK 2000 i telefonutgifter.

Klager mener han har fått feil informasjon og at verken Tripmonster eller Finnair gjorde noe for å endre navnene før avreise. Han krever utgiften til nye billetter erstattet, alternativt en refusjon av opprinnelige billetter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Tripmonster har i det vesentlige anført:

Under bestillingsprosessen har klager blitt informert om at det er viktig at man skriver navn inn nøyaktig slik de er skrevet i pass eller annen reisedokumentasjon. Den 29.

mai informerte de klager om flyselskapets vilkår og pris for å foreta en navneendring. De fikk imidlertid ikke svar fra klager før den 14. juni. Da var det for sent å foreta en navneendring. Dette fikk klager informasjon om og Tripmonster la inn korrekt stavede navn i bestillingen som informasjon til flyselskapet, men presiserte at dette ikke var noen garanti for at de ville få lov til å sjekke inn. Tripmonster må følge flyselskapets vilkår og klagers flybilletter er ikke-refunderbare. Dersom klager ønsker det kan de undersøke med flyselskapet hva som eventuelt kan refunderes av skatter og avgifter.

Tripmonster kan på bakgrunn av dette ikke refundere klagers billettutgifter.

Finnair har i det vesentlige anført:

Det er passasjerens ansvar å stave navnene i bestillingen korrekt. Finnair avviser derfor klagers krav om erstatning. Det er imidlertid forståelig at dette har vært en ulempe for klager. Finnair vil derfor refundere ubrukte skatter og avgifter og ber klager kontakte reisebyrået slik at en refusjon kan iverksettes i henhold til vanlig prosedyre.

### **Nemnda bemerket**

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 han i utgangspunktet ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navnendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. I denne saken kunne Finnair foreta en navnendring på billettene, men siden klager hadde bestilt via et reisebyrå måtte en endring av billettene skje via dem. Finnair kan på bakgrunn av dette ikke holdes ansvarlig for utgiftene klager ble påført ved å måtte kjøpe nye billetter.

I følge Tripmonster fikk klager informasjon om vilkår og pris for navneendring, men svarte ikke på dette før den 14. juni og da var det for sent med navneendring. Dokumentasjon på dette i imidlertid ikke fremlagt for nemnda. Klager har lagt frem kopi av e-post korrespondansen med Tripmonster og i en e-post av 21. mai har han skrevet at han ønsker at det blir foretatt navnendring og lagt inn de tre navnene som skulle endres, samt kopi av passene. Tripmonster skriver i en e-post samme dag at de bekrefter å ha mottatt dette og ville undersøke med flyselskapet og komme tilbake til klager.

Slik saken er fremstilt for nemnda har klager ikke fått den hjelpen han ba om til å få endret navnene før avreise. Han har bedt om navnendring rett etter bestilling og fått bekreftet at Tripmonster skulle sjekke dette opp for han. Dette ble ikke gjort av reisebyrået og da klager tok kontakt den 14. juni var det for sent å foreta en

navnendring i billettene. Nemnda mener på denne bakgrunn at Tripmonster har opptrådt erstatningsbetingende uaktsomt.

Klager ble påført utgifter til nye billetter på NOK 41213. Nemnda anbefaler at Tripmonster erstatter denne utgiften, fratrullet det en navnendring ville ha kostet om den var utført som bestilt.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Tripmonster erstatter klagers utgifter til nye flybillettter med NOK 41213, fratrullet det en navneendring ville ha kostet om den var utført som bestilt.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)