

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet bestilt reise i feil navn.

Dato

05.06.2018

Saksnummer

2017-01818

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to familier, tilsammen åtte personer, på Tripmonsters nettside for reise Trondheim - Split via Amsterdam og Zagreb for reise 8. juli 2017, med KLM og Croatia Airlines.

Etter at betaling var gjennomført ble det klart at billettene til tre personer i den ene familien på fire hadde blitt bestilt med feil etternavn. Faren og de to barna hadde blitt registrert med feil etternavn, mens moren hadde korrekt etternavn.

Tripmonster hevdet først det ikke var tillatt med navneendring, men da klager kontaktet KLM kunne flyselskapet forklare at navneendring var mulig mot gebyr. Først 37 dager etter første forespørsel endret Tripmonster mening og så billettene nå kunne endres likevel. Men på dette tidspunktet hadde klager allerede kjøpt nye billetter til familien (på en annen reiserute), også til moren i familien som gjerne ville reise sammen med familien sin.

Klager krever refusjon av de ubenyttede tre billettene med feil navn, kroner 7 398. Videre krever hun refusjon av morens nye billett, kroner 2 692, samt differanse mellom de ubenyttede billettene (kroner 10 090 for fire billetter) og de nye billettene (kroner 14 946 for fire billetter).

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 25. januar 2017 bestilte klager en reise for åtte personer t/r Trondheim - Split for reise 8. juli.

I mai tar klager kontaktet med Tripmonster og forteller at tre av de reisende er bestilt med feil navn. Tripmonster forklarer at navneendring ikke er tillatt på denne billettypen, da den inkluderer to forskjellige flyselskap, KLM og Croatia Airlines.

Den 31. mai tar klager igjen kontakt med Tripmonster og forteller at hun har vært i kontakt med KLM som sier de vil gjøre et unntak og godkjenne navneendring mot gebyr dersom også Croatia Airlines tillater dette. Etter flere runder med begge flyselskap får Tripmonster til slutt godkjenning til navneendring, men kun dersom det lages en ny bestilling hvor det kjøpes nye billetter til dagens pris, så vil de gamle billettene deretter refunderes i sin helhet.

Prisdifferansen mellom billettene bestilt i januar og billettene som var ledige på dette tidspunktet i mai var stor, i tillegg måtte klager ha betalt Tripmonsters serviceavgift på kroner 500 per person, i henhold til reisebyråets regler og vilkår. Klager fant prisen for høy og valgte å avslå tilbudet.

Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at navneendring kun er tillatt dersom flyselskapene gir tillatelse til det, og at det er kundens plikt å sette seg inn i flyselskapenes regler. Videre kommer det frem at det er kundens plikt å kontrollere at alle navn og all kontaktinformasjon er korrekt i bestillingen.

Tripmonster kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og har kun forholdt seg til flyselskapenes egne regler. Tripmonster har heller ingen autorisasjon til å gjøre unntak ved flyselskapenes regler.

Tripmonster kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 25. januar 2017 bestilte klager en reise for åtte personer t/r Trondheim - Split for reise 8. juli. I mai tok klager kontakt med Tripmonster og fortalte at tre av de reisende var bestilt med feil navn. Tripmonster svarte at at navneendring ikke var tillatt på denne billetttypen, da den inkluderte to forskjellige flyselskap, KLM og Croatia Airlines.

Noen flyselskap gir anledning til at det foretas navneendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte hun krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at navneendring kun er tillatt dersom flyselskapene gir tillatelse til det, og at det er kundens plikt å sette seg inn i flyselskapenes regler. Videre understrekes det at det er kundens plikt å kontrollere at alle navn og all kontaktinformasjon er korrekt i bestillingen.

KLM var i utgangspunktet villig til å gå med på navneendring, men det forutsatte at Croatia Airlines også gikk med på dette. Tripmonster hadde kontakt både med KLM og Croatia Airlines flere ganger og fikk den 8. juni bekreftet at flyselskapene kunne tilby navneendring, men ikke i samme bestilling da risikoen for at hele bestillingen i så fall ville bli kansellert og at samtlige billetter ville gå tapt, var stor. KLM meddelte at selskapet derfor måtte kjøpe nye billetter til dagens pris for de personer som det var har angitt feil navn på, og at de i forbindelse med dette ville akseptere å refundere de opprinnelige

billettene. På dette tidspunktet hadde klager imidlertid allerede kjøpt nye billetter til familien på en annen reiserute.

Ved bestilling av en flyreise på internett, er man selv ansvarlig for at informasjonen som blir lagt, 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.

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 Tripmonster i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Olafsen (Norwegian)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)