

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgiften til flybillettene grunnet feil bestilling.

Dato

30.01.2017

Saksnummer

2016-00357

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte gjennom Ticket.no en reise for to venner, fra Dusseldorf til Oslo via Amsterdam den 16. mai 2016 kl. 18:15.

Da klager hadde betalt billettene via hjemmesiden, oppdages det at den ene av de reisende sitt etternavn er feil. Klager tar da umiddelbart kontakt med Ticket.no. Klager hevder å ha ringt innenfor åpningstidene til Ticket.no, men fikk verken svar på e-post eller telefon. Klager tar deretter kontakt med KLM som informerer om at det er tillatt med navneendring, men at dette kan kun utføres av Ticket.no.

Klager hevder at Ticket ikke overholdt de åpningstidene de informerte om, og at de derfor er ansvarlig for at klager ikke fikk gjennomført nødvendige navneendring som resulterte i at billetten ikke kunne benyttes.

Klager krever at Ticket.no refunderer utgiften til flybillettene, pålydende 4 593 kr.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har selv skrevet navnet til den reisende feil når klager booket på Tickets hjemmesider. Når en billett er utstedt og betalt kan ikke navnet endres hos KLM.

Klager hevder at det ikke var mulig å nå Ticket, og at det stod på Tickets hjemmesider at det skulle være åpent til klokken 18:00. Klager gjennomførte bestillingen lørdag den 14. mai som var pinseaften, og prøvde da å komme i kontakt med betjeningen på Ticket etter stengt tid. Den bestilte reisen hadde avreise allerede mandag 16. mai som også var en helligdag i Norge. Det betyr at Ticket var stengt fra klager bestilte reisen til reisen skulle starte, og selskapet har ingen mulighet til å hjelpe kundene utenom åpningstidene.

Når man booker en reise selv på nettet, så er det kunden selv sitt eget ansvar å påse at navnet blir skrevet riktig i henhold til passet.

Det at kunden selv har ringt til KLM og blitt fortalt at det kom til å gå bra med feil etternavn ved innsjekking er ikke noe Ticket kan stå på.

Ticket kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av billettene.

Nemnda bemerker

Klageren kjøpte billetter for to andre personer med KLM hos Ticket.no 14.05.2016. Han skrev feil etternavn på den ene personen. Han både oppdaget feilen og tok kontakt med Ticket.no umiddelbart etter kjøpet med sikte på å få rettet opp feilen, men oppnådde ingen kontakt på grunn av pinseferie. Billettene lot seg derfor ikke bruke.

Partene ser ut til å være enige om at billetter som er utstedt og betalt, ikke kan endres hos KLM. De ser også ut til å være enige om at de kunne vært endret hos Ticket.no mot et tilleggsgebyr. I motsetning til hva som var tilfellet i FLYKN-2013-336, har det derfor her betydning at klageren ikke kom i kontakt med Ticket.no etter at han oppdaget feilen.

Slik nemnda ser det skulle Ticket.no lagt til rette for at det hadde vært mulig å rette opp feil som her mot et gebyr enten ved henvendelse til selskapets kontor eller på nettet, jf at at han var i kontakt med byrået innenfor åpningstiden.

Nemnda anbefaler derfor at klageren gis medhold i sitt krav om refusjon, men etter fratrekk for hva som ville vært tilleggsgebyret.

Vedtak

Flyklagenemnda - fly anbefaler at klageren får refundert flybillettprisen på 4 593 kroner, eventuelt med fratrekk av et gebyr.

Nemndas representanter

Jannicke Johannesen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Bente Foshaug (Forbrukerrådet)

Maricor Maglasang (Fredrikstad FagAkademi)

Camilla Rise (NHO luftfart)