

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

Dato

08.05.2018

Saksnummer

2017-01474

Tjenesteytere

TAP Portugal

Klager har i det vesentlige anført

Klager var reisearrangør for en familie på seks personer som skulle reise fra Lisboa til København. Den ene personen måtte trekke seg, og han sendte istedet sitt barnebarn på turen. Billettene var med TAP Portugal, Ryanair og Atlantic Airways. Klager fikk endret navn på billetten hos Ryanair og Atlantic Airways mot gebyr, men TAP Portugal sier det kun er tillatt å endre maksimum tre bokstaver i navnet. Klager stiller seg undrende til dette da det i billettens regler står følgende: "Ticket changes from 75 euro" .

Klager endte opp med å kansellere den ene billetten med TAP Portugal for deretter å kjøpe en ny til dobbel pris.

Klager stiller seg kritisk til slike regler, og krever refusjon av beløpet han måtte betale i gebyr, 267,42 euro.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

TAP har til klager i det vesentlige anført:

Billetten klager hadde kjøpt heter Classic. På denne billetttypen kan man ved feilstaving av navn endre opptil tre bokstaver mot gebyr, men personbytte er ikke tillatt. Dette kommer frem av billettens regler og vilkår. Dette er gjeldende regler for alle ruteflyselskaper innen EU/EØS.

TAP Portugal kan ikke imøtekomme klagers krav.

Til nemnda har flyselskapet kommentert feil sak. TAP Portugal har fått ny frist til å kommentere denne saken, men har valgt å ikke svare nemnda.

Nemnda bemerker

Flyselskapene bestemmer selv i hvilken grad de tillater navneendring fra en passasjer til en annen passasjer. Dette er en en kommersiell vurdering, og flyselskapene har ulik praksis her. Noen av selskapene, herunder TAP, tillater ikke dette overhodet. Det fremgår av selskapets regler og vilkår som man må godta for å gjennomføre bestillingen på nettsiden. Endringen TAP tillater gjelder f eks når et navn er feilstavet, men det er ikke tillatt med personbytte.

Etter dette kan nemnda ikke anbefale at klager gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Rise (NHO luftfart)

Joachim Sponheim (SAS)