

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for endring av navn.

### Dato

31.10.2016

### Saksnummer

2016-00204

### Tjenesteytere

Flightfinder.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise gjennom flightfinder.no, men tastet ikke inn fullt navn ved bestillingen. Klager ble oppmerksom på feilen etter om lag 2 ½ time. Klager forsøkte å komme i kontakt med Flightfinder på telefon, men lyktes ikke.

Klager ringte da Qatar Airways. Qatar Airways opplyste at billettene ennå ikke var utstedt. Det var således lett for agenten å rette navnet

Klager sendte epost til Flightfinder og ba om endring. Ca. halv time senere fikk klager svar fra Flightfinder med krav om et gebyr på kr 1 500 for å rette navnet.

Til tross for flere eposter mellom klager og Flightfinder utstedte Flightfinder e-billetter uten å rette navnet.

Klager mener det er urimelig med et slikt gebyr når han ga beskjed før billettene ikke var utstedt.

Flightfinder reduserte senere gebyret til 900 kroner. Klager måtte betale gebyret for å få navnet rette. Klager krever refundert gebyret.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Flightfinder i det vesentlige anført:

I henhold til bestillingsvilkårene som klager samtykket i under bestillingen, har Flightfinder rett til å ta gebyr for ekstra arbeider selskapet utfører.

I denne saken er det tale om en navneendring, og dette medfører en høy kostnad da det er flere avdelinger som er involvert i prosessen.

Flightfinder har revurdert det opprinnelige kravet og redusert dette til 900 kroner.

### **Nemnda bemerker**

Før saken behandles i nemnda, skal partene gis mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom partene ikke benytter seg av sin adgang til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken, jf. transportklagenemndforskriften § 5-3.

Klagen er forelagt Flightfinder ved nemndas epost av 14. mars 2016 med frist til 2. mai 2016 for eventuelle bemerkninger. I eposten opplyses det bl.a. om at dersom selskapet ikke benytter seg av sin rett til å uttale seg, kan nemnda likevel treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som fremkommer i saken. Det opplyses videre om at uimotsagte påstander fra en av partene normalt vil bli lagt til grunn som faktum av nemnda.

Flightfinder har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemndas avgjørelse treffes på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Flightfinder anfører at de i henhold til sine vilkår kan ta seg betalt for ekstra arbeid de utfører. Flightfinder har ikke nærmere spesifisert hvor dette står i vilkårene, eller hva som står der. Nemnda har sett igjennom vilkårene som står på Flightfinders hjemmeside uten å finne vilkår som omhandler ekstraarbeid generelt. Det er heller ingen bestemmelse som omhandler Flightfinders gebyr for navneendring spesielt.

Nemnda er likevel av den oppfatning at Flightfinder må kunne ta seg betalt for ekstra arbeid som oppstår utenom selve den opprinnelige bestilling av billettene. Etter nemndas vurdering må selskapet i mangel av spesifiserte og avtalte gebyrer, kunne kreve erstattet sine utgifter med tillegg av en normal fortjeneste.

Flightfinder har krevet 900 kroner. Nemndas flertall, lederen og flyselskapenes representanter, er av den oppfatning at det faller utenfor nemndas kompetanse å ta stilling til kravets størrelse. Mindretallet, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at kravet synes urimelig høyt, og at det bør reduseres.

På bakgrunn av flertallets vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda-fly finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Einar Kaspersen (leder)
- Kirsti Pamphlett (Forbruker Europa)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Linda Olsen (Norwegian)
- Camilla Rise (NHO luftfart)