

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil navn i bestilling.

Dato

25.08.2020

Saksnummer

2019-03142

Tjenesteytere

Tripmonster / Tripmate

Klager har i det vesentlige anført

I april 2019 bestilte klager en reise til Brasil på Tripmonster for seg og sine tre sønner for reise 19. desember 2019. Under bestillingen ble navnet til en av sønnene endret av Google Chrome automatisk utfylling. Det var kun fornavnet og ikke fødselsdatoen som ble endret. Klager oppdaget denne feilen da han fikk bekreftelsen på bestillingen, og han tok kontakt med Tripmonster for å endre navnet. Til klagers overraskelse ble han informert at det ikke var mulig å endre navnet på billetten, men at klager måtte kjøpe ny billett til kroner 11 000.

Klager har vært i kontakt med Lufthansa og LATAM Airlines. Begge selskapene sier at det lar seg gjøre å endre navnet, men saken har blitt en kasteball; Lufthansa sier at dette må gjøres via LATAM. LATAM svarer at de kan gjøre dette, men da må passnummeret være registrert på flybilletten og at dette må gjøres av Tripmonster. Tripmonster sier at dette gjør de ikke.

Klager endte opp med å kjøpe ny billett til sin sønn for kroner 13 026. Han krever beløpet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 10 april 2019 booker klager en reise på Tripmonsters hjemmeside. Reisen består av tre flyselskap, LATAM, Lufthansa og Iberia, og er fra Oslo til Sao Paulo t/r 19. desember 2019 - 4. januar 2020.

Før klager fikk gjennomført sin bestilling krysset han av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem: "Kontrollere at all informasjon er korrekt når det gjelder staving

av navn og tittel, samt sjekke at flytidene stemmer før kjøpet gjennomføres. Ved å velge betalingsalternativ, bekrefter du informasjonen."

Videre kommer det frem:

"OBS! På grunn av flyselskapenes høye krav på sikkerhet er det meget viktig å fylle i korrekt stavet navn på alle reisende i bestillingen.

Fornavn: Oppgi første fornavnet slik de står i passet

Etternavn: Oppgi samtlige etternavn ut ifra passet. Du kan ikke forkorte dine navn eller oppgi dem som kun initialer.

(....)

Når betalingsalternativ har blitt valgt og billetten er utstedt er det opp til flyselskapets regler om endring av navn er tillatt. Det er kundens ansvar å informere seg om flyselskapets regler før avsluttet kjøp."

Da klager kontaktet Tripmonster med forespørsel om navneendring, tok reisebyrået kontakt med de tre flyselskapene. Samtlige selskaper oppgav at det var teknisk umulig å gjennomføre en navneendring grunnet flere flyselskap i en og samme bestilling.

Tripmonster må som formidler av flybilletter forholde seg til flyselskapenes regler. I dette tilfellet gjorde Tripmonster det de kunne for å hjelpe klager men fikk ikke godkjenning til navneendring.

Tripmonster kan sende en forespørsel til flyselskapene om refusjon av skatter på den ubenyttede billetten, men kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav utover dette.

Nemnda bemerker

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall. Flertallet, bestående av nemndsleder og bransjerepresentantene, legger følgende til grunn:

Den 10. april 2019 bestilte klager en reise for fire personer t/r Oslo - Sao Paulo for reise 19. desember 2019 - 4. januar 2020. Klager kontaktet Tripmonster og fortalte at han hadde skrevet et av fornavnene feil. Tripmonster svarte at navneendring ikke var tillatt på denne billetttypen, da reisen inkluderte tre ulike flyselskap.

Noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navnendring etter bestilling, men dette er ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap. Før klager fikk gjennomført bestillingen måtte han krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer det frem at navnendring kun er tillatt dersom flyselskapene gir tillatelse til det, og at det er kundens plikt å sette seg inn i flyselskapenes regler.

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 ingen rettigheter utover det avtalen gir anvisning på.

Flertallet 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 flertallet kan ikke se at Tripmonster i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, er av den oppfatning at klager som utgangspunkt er ansvarlig for å legge inn riktige opplysninger ved bestillingen av billetter, men mener at klager i denne saken likevel må gis medhold. Det vises til at bestillingen ble foretatt ca. 8 måneder før avreise og klager kontaktet Tripmonster etter å ha fått bekreftelse av billetten og ba om retting av navn. Tripmonster hadde derfor rikelig med tid til å ordne opp for klager. Av Tripmonsters generelle vilkår pkt. 10.2 fremgår at navneendring kan foretas mot gebyr til flyselskapene og Tripmonster dersom flyselskapene godtar det. Det fremgår av sakens dokumenter at både Lufthansa og Latam Airlines var åpne for å foreta navneendring, men først etter at Tripmonster hadde lagt inn passnumrene til de reisende i bestillingen. På forespørsel fra klager om dette viser Tripmonster ingen vilje til å bistå, men hevder at klager selv kan fylle dette inn. Mindretallet mener på denne bakgrunn at det ikke kan legges til grunn at navneendring ikke lar seg gjennomføre slik Tripmonster hevder, og at Tripmonsters manglende bistand til klager bør medføre plikt til å erstatte kjøpet av nye billetter.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Lene F. Johnsen (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Joachim Sponheim (SAS)