

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter grunnet feil bestilt navn.

Dato

11.09.2018

Saksnummer

2017-03057

Tjenesteytere

Supersaver

Klager har i det vesentlige anført

Den 17. juli 2017 bestilte klager en reise for to personer t/r Oslo - Bali via Doha på Supersavers nettside for reise 21. januar 2018. Etter at bestillingen var fullført oppdaget klager at hun hadde skrevet det ene navnet feil, hun kontaktet Supersaver samme dag, men reisebyrået svarte ikke på telefon før etter to dager. Supersaver forklarte klager da at for å endre navn måtte hun avbestille billetten for deretter å og bestille en ny, og at egenandelen ville være kroner 580.

Klager gjorde som reisebyrået sa men endte opp med å tape begge billettene, tilsammen kroner 9 496,32.

Klager stiller seg kritisk til at hun har fått et så høyt tap kun ved å skrive et navn feil.

Klager krever hele beløpet refundert, kroner 9 496,32, med fradrag av kroner 82 som er refundert.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før man får fullført en bestilling på Supersavers nettsider må man krysse av for å ha lest regler og vilkår. Her kommer følgende frem:

"Før du gjennomfører kjøpet, kontroller at navnet til den reisende staves på samme måte som i vedkommendes pass. Flybilletter er personlige, og det er ikke mulig å endre i en fullført bestilling."

Videre kommer det frem:

"Utenfor vår vanlige åpningstid ber vi deg om å kontakte flyselskapet, (...) direkte for å kontrollere om eventuelle endringer er mulige."

Klager bestilte en reise på Supersavers hjemmeside, hvor hun ved en feil skriver sitt eget navn to ganger.

Supersaver er en formidler av flybilletter og må forholde seg til flyselskapenes regler. Det er derfor veldig viktig at den reisende kontrollerer at alt i bestillingen er korrekt før den fullføres.

Den 19. juli tok klager kontakt med Supersaver, hvorpå reisebyrået tok kontakt med Qatar Airways med forespørsel om navneendring. Supersaver fikk avslag fra flyselskapet og videreformidlet dette til klager per epost den 3. august. Flyselskapet viste til sine regler som innebar at billettene kunne avbestilles mot kroner 4 057 i gebyr per billett.

Da Supersaver ikke hørte fra klager sendte de henne en påminnelse den 20. september. Klager svarte samme dag at billettene kunne avbestilles.

Supersaver kan ikke se å ha gjort noe galt i denne saken, og kan ikke imøtekomme klagers krav.

Nemnda bemerker

Den 17. juli 2017 bestilte klager en reise for to personer t/r Oslo - Bali for reise 21. januar 2018. Klager tok kontakt med Supersaver og fortalte at en av de reisende var bestilt med feil navn. Etter å ha sjekket med flyselskapet, svarte Supersaver at navneendring ikke var tillatt på denne billettypen.

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.

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 Supersaver 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)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Rise (NHO luftfart)
- Borgar Sandvik
- Joachim Sponheim (SAS)