

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring og ekstra bagasje. Spørsmål om teknisk feil.

### Dato

28.09.2022

### Saksnummer

2022-00711

### Tjenesteytere

SAS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager med reisefølge (til sammen tre personer) skulle fly fra Harstad til Oslo den 3. februar 2022. Billettene ble bestilt gjennom flyselskapet SAS.

Da klager skulle sjekke inn var alle billettene registrert på klagers navn, selv om han vet at han bestilte også i barnas navn. Det var derfor umulig å sjekke inn. Etter mye telefonering med SAS fikk han omregistrert to av billettene i barnas navn. Dette kostet 1200 NOK. I forvirringen bestilte klager også en ekstra bagasje som han ikke trengte. Dette fordi han trodde han hadde bestilt for lite bagasje.

Det er fremsatt krav om refusjon av kostnaden for navneendringer (1200 NOK) og ekstra bagasje (540 NOK).

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

SAS har ikke fremmet tilsvaer til Transportklagenemnda. Til klager direkte har SAS svart at navneendring kan skje opp til 24 timer før avreise på en bonusreise mot en kostnad på 150 NOK/SEK (dersom reisen er operert av en Star Alliance partner). Etter undersøkelser kan SAS se at bookingen ble gjort av klager selv. Hvis det her har skjedd en feil her, er dette ikke SAS sitt ansvar.

### 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. SAS har tross oppfordring ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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 som den store hovedregel bindende.

Spørsmålet er videre om klager kan kreve refusjon av beløpet som måtte betales for navneendring.

Klager har anført at han er sikker på at han skrev inn barnas navn under bestillingen. Med henvisning til FLYKN-2022-00679 mener nemnda at det er overveiende sannsynlig at det har vært en feil på flyselskapets nettsider, og mener derved at SAS er ansvarlig for klagers tap for å måtte betale for navneendring. Ved å motta tre billetter i samme navn, og måtte betale en ekstrakostnad for navneendring har ikke klager mottatt det han betalte for. Det har formodningen mot seg at klager skulle bestilt tre flybilletter med samme navn til samme flyvning. Situasjonen kan ikke sammenlignes med tilfeller hvor det f.eks. er skrivefeil i navnene. SAS har ikke innlevert tilsvar og levert noen dokumentasjon som motsier klagers påstander, noe de kunne hatt mulighet til ved å fremlegge kopi av bookinghistorien. Feilen på SAS sine nettsider medførte et økonomisk tap for klager, ved at han måtte betale 1200 NOK for navneendring. Nemnda anbefaler med dette at SAS dekker klagers økonomiske tap grunnet feilen fra SAS sin side, pålydende 1200 NOK. Klager skal være i samme økonomiske situasjon som om feilen ikke hadde skjedd.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å anbefale at klager får refusjon av den ekstra bagasjen som ble kjøpt. Klager har her skrevet at han selv kjøpte denne ved grunnet forvirring.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda anbefaler at SAS refunderer 1200 NOK til klager.

## **Nemndas representanter**

Helen Engebrigtsen (leder)

Stina Myhre Mevassvik (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Borgar Sandvik (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)