

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billett pga. feil i bestilling.

Dato

14.01.2020

Saksnummer

2019-01150

Tjenesteytere

Supersaver

KLM

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte to flybilletter til sine foreldre på Supersaver sine hjemmesider. Da klager mottok billettene registrerte han at begge billettene var blitt påført hans navn. Kjønn og fødselsdato for foreldrene var korrekt.

Klager hevder at han sjekket navnene nøyaktig da han skrev dem inn i bestillingen. Klager selv skulle kun stå oppført som kontaktperson. Feilen skyldes ikke ham. Endringene av navn må skyldes feil i Supersavers systemer.

Klager tok kontakt med Supersaver pr. mail den 23. februar 2019. Noen dager senere fikk han som svar at de hverken kunne endre navn på billettene eller refundere dem. Klager fikk beskjed om at han kunne avbestille billettene uten å få noen refusjon. Dette så klager på som uaktuelt.

Klager snakket også med KLM, men her fikk han beskjed om at han måtte ta problemet med Supersaver som billettformidler.

Klager bestilte reisen med kredittkort. Han tok derfor også kontakt med sin bank. De informerte klager om at reiseforsikringen på kredittkortet ikke gjaldt for dette tilfellet, ettersom klager som kortholder ikke var med på reisen.

Klager endte opp med å måtte kjøpe nye flybilletter, ettersom de opprinnelige billettene var ubrukelige pga. navnefeilen.

Klagers krav er å få refusjon av de opprinnelige billettene, minst med skatter og avgifter på 8500 NOK.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisebyrået Supersaver har anført følgende:

Den 22. februar 2019 booket klager en t/r reise fra Wenzhou til Oslo på Supersavers hjemmesider. Supersaver har kontrollert alle logger og historikk, og kan konstatere at navnet som ble skrevet under gjennomføring av bookingen er det samme som navnet i billetten. Det vises her til fremlagt logg.

Supersaver er tydelige på at det er viktig å skrive den reisendes navn korrekt slik som det står i passet. Det vises til et eksempel på hvordan det ser ut ved bestilling på deres hjemmeside. Her kommer følgende tekst opp: "Ved å bestille bekrefter du at navnene i bestillingen er identiske med navnene i passene til de som reiser".

Supersaver kan konstatere at klager har kontaktet sin bank og gjort en "chargeback" på det betalte beløpet. Supersaver kan derfor ikke håndtere ærendet lenger. Supersaver anbefaler klager å fortsette kontakten med sin bank, og han er velkommen til å kontakte Supersaver igjen dersom han velger å trekke tilbake forespørselen til banken.

Flyselskapet KLM har anført følgende:

Klagers flybilletter ble kjøpt gjennom reisebyrået Supersaver med en annen prefiks i billetten. KLM opererte kun to av flyvningene i reisen, og det er således ikke en KLM-billett. Supersaver kunne ha endret bestillingen dersom alle tre flyselskapene i bestillingen tillot navneendring.

Nemnda bemerker

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.

Supersaver har fremlagt dokumentasjon som viser at klager skrev inn sitt eget navn under bestillingsprosessen. Under bookingbekreftelsen kommer det i tillegg opp en tekst hvor det står at en bekrefter at navnene er korrekte i henhold til de reisendes pass.

Slik nemnda ser det fikk klager beskjed fra Supersaver om at navneendring ikke var mulig da det var flere (tre) forskjellige flyselskaper i bestillingen. Nemnda bemerker at noen flyselskaper gir anledning til at det foretas navneendring etter bestilling. Dette er imidlertid ingen lovbestemt rett og varierer fra flyselskap til flyselskap.

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

nemndas flertall - leder og bransjerepresentantene - kan ikke se at Supersaver i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

En passasjer har rett på refusjon av skatter og avgifter på ubenyttede flybilletter. Det bemerkes at det ikke er alle skatter og avgifter som er refunderbare. Dette gjelder blant annet drivstoffavgiften. Dersom refunderbare skatter og avgifter på de ubenyttede billettene ikke er tilbakebetalt, anbefaler nemndas flertall at dette gjøres (med fratrekk fra reisebyråets eventuelle håndteringsavgift).

Mindretallet – forbrukernes representanter – er av en annen oppfatning. Mindretallet er enig med flertallet i at det ut fra fremlagte opplysninger ikke er grunnlag for å klandre andre enn klager for feilskriften i bestillingen. Klager oppdaget feilen og meldte fra om den i god tid før avreisetidspunktet. Etter mindretallets syn var det da urimelig å ikke tillate å endre avtalen, i det minste mot et gebyr, jf. avtaleloven § 36. Supersaver har ikke forklart om de undersøkte muligheten for endring av billetten med samtlige involverte flyselskaper. Det kan ut fra deres tilsvare se ut til at de kun har henvendt seg til et av dem, jf. henvisningen til «flyselskapet». KLM har på sin side gitt uttrykk for at de ville tillatt endring av billetten, dersom også de andre flyselskapene i bestillingen tillot navneendring. Slik saken er opplyst er Supersaver etter mindretallets syn å laste for at en mulig endring av billettene ikke ble gjennomført. Mindretallet er derfor av den oppfatning at klager bør få medhold i sitt krav om refusjon. Dersom klageren har mottatt refusjon via banken (Chargeback), kommer dette beløpet til fradrag.

Nemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår over.

Vedtak

Transportklagenemnda-fly anbefaler at Supersaver refunderer refunderbare skatter og avgifter dersom dette ikke allerede er gjort.

Nemndas representanter

Vibecke Groth (leder)

Bjørn Olav Gardsteig Larsen (Norwegian Air Shuttle)

Gøran Jenssen (Widerøe)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ingrid Sande Kvålen (Forbrukerrådet)