

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av feil bestilt billett.

Dato

16.02.2015

Saksnummer

765/14F

Tjenesteyter

Türkish Airlines / Supersaver

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise t/r Oslo - Addis Ababa for reise 25. desember 2013. Ved en feil tastet klager inn feil navn på billetten. Han kontaktet først Supersaver som ikke kunne hjelpe, deretter flyselskapet Türkish Airlines som sa at klager kunne avbestille denne, kjøpe en helt identisk billett med korrekt navn, for deretter få den første billetten refundert.

I ettertid nekter Supersaver å refundere den første billetten med begrunnelse av at Türkish Airlines ikke vil tilbakebetale billetten.

Klager krever refusjon av billett bestilt med feil navn.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter, og står ikke ansvarlig for gjennomføring av flyreisen eller eventuelle endringer som gjøres av flyselskapene. Supersaver forplikter å forholde seg til flyselskapenes regler på hver enkelt billett.

Ved bestilling av reiser på Supersaver.no kommer det tydelig og flere ganger frem at man må være svært nøye med å sjekke at navn som registreres i bestillingen stemmer overens med passet. I dette tilfellet har klager selv skrevet feil navn i bestillingen til tross for disse påminnelsene.

Supersaver har mottatt kroner 350 fra Türkish Airlines i skatter og avgifter. Av godvilje har Supersaver i denne saken ikke tatt administrasjonsgebyr og har overført kroner 350 til klager. Supersaver kan ikke imøtekomme klagers krav utover det som allerede er utbetalt.

Türkish Airlines har i det vesentlige anført:

Det er dessverre ikke mulig å endre navnet på billetttypen klager bestilte. Han har flere ganger vært i kontakt med Türkish Airlines, og han har hver gang fått samme informasjon: han må

kontakte sitt reisebyrå vedrørende forespørsler om endringer eller refusjon, og han må bestille ny billett med korrekt navn for å kunne reise.

Klagers billett kunne ikke endres eller refunderes, Türkish Airlines kan av den grunn dessverre ikke imøtekomme hans krav om refusjon.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det i henhold til Türkish Airlines vilkår ikke er anledning til navneendring på den billetttype klager bestilte. Nemnda legger videre til grunn at billetttypen heller ikke gir rett til refusjon ved avbestilling.

Supersaver, som er en formidler av flybilletter, må følge flyselskapets regler. Nemnda legger på bakgrunn av den fremlagte korrespondanse til grunn at Supersaver har gitt rett informasjon. Türkish Airlines har heller ikke refundert billetten til Supersaver, ut over kr 350, som er overført klager. Nemnda antar at dette er skatter og avgifter for de ubenyttede billettene. Det er følgelig ikke grunnlag for krav mot Supersaver.

Det står påstand mot påstand om Türkish Airlines har sagt at klager vil få refundert den første billetten dersom han bestilte på nytt. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at Türkish Airlines har sagt dette. Det ville vært i mot egne regler, og det har formodningen mot seg at Türkish Airlines muntlig ville foreslå en løsning som ikke er i overensstemmelse med vilkårene. Türkish Airlines bestrider at de har sagt dette.

Etter nemndas vurdering kan derfor heller ikke kravet mot Türkish Airlines føre frem.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, Air France KLM.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.