

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til ny billett etter navneendring.

Dato

31.10.2016

Saksnummer

1106/15F

Tjenesteyter

Widerøes Flyveselskap AS

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde tur/returbillett Florø - Oslo med utreise 29. april 2015 og retur den 3. mai 2015. Klager ønsket å utsette returreisen. Hun kontaktet Widerøe og spurte om det var mulig at hennes mann kunne benytte returbilletten. Hun fikk positivt svar på dette. Klager ville selv benytte utreisebillett. Klager betalte et gebyr for endringen. Hun reagerte på at det sto hennes manns navn på kvitteringen, men så at hennes navn sto på billetten.

Ved fremmøte på flyplassen ved utreise, fikk klager beskjed om at det ikke var noen billett registrert på henne. Billetten var registrert på hennes mann. Klager ble nå informert om at det ikke var mulig kun å endre navn på returbilletten. Dette hadde ikke Widerøe opplyst om tidligere. Klager ville ikke foretatt endringen dersom hun hadde blitt korrekt informert. Klager måtte kjøpe ny billett til full pris for å komme til Oslo. Klager krever refundert utgiftene til ny billett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Widerøes Flyveselskap AS har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Widerøes vilkår at navneendring ikke er mulig på påbegynt reise.

Klager har fått korrekt informasjon av Widerøe hele veien. Informasjonen er gitt skriftlig. Widerøes ansatte er godt kjent med reglene for navneendring og vet at det ikke er teknisk mulig å endre navn på en delvis benyttet billett. Widerøe bestrider således at klager kan ha blitt feilinformert muntlig.

Widerøe finner ikke å kunne imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til Widerøes brev.

Nemnda bemerker:

I henhold til Widerøes vilkår er det ikke anledning til å endre en påbegynt reise. Det er således ikke anledning til kun å endre navn på returflygningen.

Det synes som om det i dette tilfellet har oppstått en misforståelse mellom klager og Widerøe om hvilken endring klager ønsket. Klager ønsket kun å endre returen, mens Widerøe oppfattet klager slik at hele billetten skulle overføres til hennes mann.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at det er mest sannsynlig at klager har misforstått. Nemnda viser til at Widerøes regler er klare på dette punkt. Det har formodningen for seg at Widerøes kundebehandler er kjent med disse, og at vedkommende har gitt riktig informasjon. Nemnda viser videre til at det fremgår av klagers forespørsel om endring av 9. april 2015 at klagers mann skal overta billetten. Nemnda viser videre til at klager like etterpå mottok ny reiserute og kvittering hvor mannens navn står både på utreise og returreisen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at Widerøe ikke er ansvarlig for de utgifter klager ble påført og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtak:

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

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Camilla Rise, NHO Luftfart.

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.