

Tjenesteyter følger ikke vedtaket i saken (06.07.2023)

Kommentar fra tjenesteyter:

Turkish Airlines følger kun delvis nemndas anbefaling

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av billetter.

Dato

28.04.2023

Saksnummer

2022-02873

Tjenesteytere

Turkish Airlines

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter til seg og sin familie hos Turkish Airlines med avreise den 1. oktober 2022 fra Oslo via Istanbul til Izmir og hjemreise 8. oktober 2022.

Den 28. september oppdager klager at hans yngste sønn ved en feiltakelse har fått fars fornavn, slik at farsnavn stod to ganger i bookingen. Det ble tatt kontakt med call centeret og klager fikk beskjed om å fylle ut en feedback hvor det ble spurt om å endre til barnets riktige navn. Dagen etter ble det gitt beskjed om at de måtte sende kopi av passet til barnet og klager sendte både sitt og barnet sitt. Det blir på nytt tatt kontakt på telefon da klager ikke har mottatt noen tilbakemelding. Saken blir hastemerket flere ganger og ved avreisedagen, to timer før avgang, får klager igjen beskjed om at saken hastemerkes.

Ved ankomst flyplassen får de beskjed om at det ikke er mulig å endre navnet på billetten og de må dermed kjøpe ny tur retur billett til barnet. Flyselskapet trakk så barnets billett ut av reservasjonen og la den i en egen så det kunne søkes refusjon på billetten.

På hjemreisen så får klager beskjed om at det er noe feil med sin billett og må ta kontakt med customer service. Klager får beskjed om at billetten er ugyldig da utreisen ikke ble benyttet, klager har beholdt sine boarding pass fra utreisen og blir så trodd, men blir bedt om å vente til de har undersøkt. Klager blir stående og vente mens resten av reisefølge går til gaten. Etter litt tid får klager beskjed om at det var gitt feil billett til

klager i Oslo, slik at klager reiste på barnebilletten ned og dermed ble billetten ugyldig. Løsningen ble at klager kjøpte ny business billetter for å komme seg hjem da det var de eneste ledige.

Klager er innforstått med at han i utgangspunktet skrev feil navn i bookingen, men fikk inntrykk av at det var mulig å rette dette opp. Klager viser da til e-post hvor dette bekreftes.

Klager krever refundert nye billetter som ble kjøpt den 1. oktober og 8. oktober.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Turkish Airlines forstår fra passasjerens e-post at de kjøpte de originale billettene selv og at det ble gjort en feil med barnets navn. De har kjøpt ny billett på OSL og den originale billetten til klager har blitt brukt ved innsjekkingen da navn og etternavn samsvarte med passet hans. De ble dårlig besvart av vår kundeavdeling. Navnefeil ble forårsaket av passasjerens.

Nemnda bemerker

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, rabattkoder 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

.

I denne saken har klager erkjent at han ved en feil ikke skrev riktig navn på billetten til sønnen. Spørsmålet for nemnda er om det var erstatningsbetingende av flyselskapet at navnet ikke ble endret på billetten i forkant av reisen, og om selskapet derfor bør holdes ansvarlig for at det måtte kjøpes nye billetter på flyplassen.

Det er basert på saksdokumentene uklart om klager etter vilkårene til flyselskapet hadde rett til å endre navn på sønnen mot et gebyr, slik noen flyselskap har.

Nemnda kan ikke se at det fremgår av reisedokumentene hva som gjelder i dette tilfellet, men basert på at klager ved henvendelsene om å endre navnet ble bedt om å sende inn kopi av pass og basert på epost til klager 2. oktober om at flyselskapet kun kan endre aktive billetter, legger nemnda til grunn at klager før avreise kunne endre navn mot et gebyr. Nemnda bemerker at Turkish Airlines heller ikke i tilsvaret har anført at det ikke var mulig å endre navn på billetten.

Det er på det rene at klager tok kontakt med Turkish Airlines om navneendring første gang onsdag 28. september, tre dager før avreise. Nemnda legger videre til grunn at klager tok kontakt med kundeservice flere ganger i dagene frem til avreise, både på telefon og epost, og sendte inn dokumentasjon, uten at navneendringen faktisk ble foretatt.

Etter nemndas syn har Turkish Airlines ikke bistått klager med navneendringen slik det må kunne forventes. Denne mangelfulle håndteringen anses erstatningsbetingende. Som følge av dette måtte klager kjøpe ny billett på flyplassen. Han ble dermed påført et økonomisk tap. Turkish Airlines er derfor etter alminnelige erstatningsregler ansvarlig for klagers tap ved å måtte kjøpe ny billett til sønnen (15248 NOK + 884 NOK). Dersom den opprinnelige billetten er refundert, kommer dette til fradrag, da passasjeren ikke skal reise gratis.

Forbrukerrepresentantene mener at klager i dette tilfellet har krav på forsinkelsesrente iht. forsinkelsesrenteloven, normalt regnet fra 30 dager etter at klager har krevd standarderstatning eller annen erstatning, og fra 7 dager etter at klager har krevd refusjon.

Bransjerepresentant Maglasang fikk uventet forfall, og de øvrige medlemmene fant det forsvarlig å behandle saken med bare én bransjerepresentant, jf. transportklagenemndforskriften § 5-5 femte ledd.

Vedtak

Transportklagenemnda anbefaler at Turkish Airlines betaler erstatning til klager på 16 132 NOK for kjøp av nye billetter. Dersom den opprinnelige billetten er refundert, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

Edvard Os (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Lydia Johansson (SAS)