

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av gebyr for navneendring.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

0055/15F

### Tjenesteyter

SAS

#### Klager har i det vesentlige anført:

I mai 2014 bestilte klager en reise til USA for seg og sin kommende kone. I august 2014 giftet de seg, og klagers kone valgte å bytte etternavn. Da klager skulle gi beskjed til SAS om navnendringen ble han avkrevd et navneendringsgebyr på kroner 500 og et administrasjonsgebyr på kroner 300 fordi endringen ble gjort på telefon.

Klager stiller seg kritisk til at SAS kan ta gebyr for navnendring da det er samme personen som skal reise. I SAS regler og vilkår står det følgende: «Dersom du selv ikke kan benytte billetten og vil overdra denne til en annen person, ... » Dette er sakens kjerne: det var ikke en annen, men samme person som skulle reise, bare med et annet etternavn.

Klagers kone er gullmedlem og klager selv er diamantmedlem, og han er svært skuffet over servicen fra flyselskapet.

Klager krever refusjon av gebyr for navnendring.

Det vises for øvrig til klagers brev.

#### SAS har i det vesentlige anført:

I SAS regler og vilkår står det at navn i billett og navn på pass må være identiske. Klager kontaktet SAS og fikk beskjed om at United Airlines som var en del av billetten ikke godtar navnendringer, heller ikke mot gebyr. Agenten klager snakket med gjorde et unntak og ordnet navnendringen ved å kansellere opprinnelige billett for deretter å booke en ny med nytt navn.

Klager mener SAS burde utført denne tjenesten gratis. Det koster SAS tid, administrasjon, samt kostnader til avregning og refusjon. Klager ble av den grunn belastet med kroner 500 som er SAS gebyr for navnendring. SAS har refundert det ekstra bestillingshonoraret på kroner 300.

SAS har strukket seg langt i denne saken for å hjelpe klager, og kan ikke imøtekomme hans krav.

## Nemnda bemerker:

SAS gir på sine hjemmesider følgende informasjon vedrørende endring av bestilling:

Navneendring /overdragelse af billett. Dersom du ikke selv kan benytte billetten og vil overdra denne til en annen person, kan navnet i billetten endres inntil 24 timer før utreise. Følgende regler gjelder:

Kontakt SAS Customer Contact Center for overdragelse. En navneendring koster NOK 500 per billett.

Informasjonen synes etter nemndas vurdering i første rekke å omhandle overdragelse av billett til en annen person, noe det er anledning til inntil 24 timer før utreise. Overdragelse av en billett til en annen person innebærer nødvendigvis en navneendring, da det ikke er anledning til å reise med en annen persons billett.

Det fremkommer imidlertid innledningsvis at informasjonen gjelder «Navneendring / overdragelse av billett». Skråstreken indikerer at informasjonen gjelder så vel navneendring som overdragelse av billett. Det fremkommer videre avslutningsvis at «en navneendring» koster NOK 500 per billett. Det er her ingen henvisning til eller kobling til overdragelse av billett.

Det er ikke uvanlig at passasjerer ønsker navneendring på billetten selv om billetten ikke er overdratt til annen person. I de fleste tilfelle skyldes dette at bestilleren har skrevet feil/unøyaktig navn i bestillingen, men det kan også skyldes en navneendring. Enhver navneendring medfører arbeid for flyselskapet, og det er vanlig å ta seg betalt for arbeid som utføres.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at bestemmelsen må forstås slik at den gjelder enhver navneendring. SAS var således berettiget til å kreve gebyr for navneendringen. Gebyret er angitt til NOK 500. Klager ble avkrevd NOK 800. SAS har tilbudt seg å refundere NOK 300.

Nemnda finner etter dette 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, Bente Foshaug, Forbrukerrådet, Kirsti Pamphlett, Forbruker Europa, Linda Olsen, Norwegian Air Shuttle ASA, Anders Vattekar, bransjerepresentant.

*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.*