

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av flybilletter grunnet feilskrevet navn.

### Dato

22.08.2024

### Saksnummer

2024-00392

### Tjenesteytere

Sembo (Stena Line)

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Den 29. januar 2024 bestilte klager en reise for tre personer hos reiseselskapet Sembo for reise fra London til Oslo den 9. mars 2024 med Norwegian. Pris NOK 1 679 for en voksen og to barn. Klager kom til å skrive feil etternavn på begge barna. Han sendte derfor umiddelbart en e-post til Sembo og ba om at navnene måtte endres.

Klager fikk svar fra Sembo dagen etter om at det ikke var mulig å endre navn kostnadsfritt, men at dette ville koste til sammen NOK 2 792 i gebyr til Sembo og Norwegian. Klager stiller seg undrende til at det koster mer i gebyr enn selve billettprisen for å endre.

Klager valgte derfor den 30. januar å bestille nye flybilletter direkte hos Norwegian for alle tre, pris NOK 1 953. Klager kunne ikke kjøpe nye billetter kun til barna (8 og 10 år), da det kreves at de reiser med en voksen.

Klager mener Sembo driver misledende markedsføring, da de opererer med to priser på sin Service Package, både NOK 179 og NOK 299.

Klager krever refusjon av opprinnelige flybilletter NOK 1 679 samt nye billetter NOK 1 953.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sembo har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har reisebyrået i det vesentlige uttalt:

Klager bestilte sin reise hos Sembo, og ikke direkte hos flyselskapet. Sembo plikter å følge flyselskapenes regler.

I henhold til Sembos regler og vilkår, som klager godtok ved kjøpet, er flybilletter ikke refunderbare når betalingen er gjennomført.

For å endre en billett må man først kjøpe Sembos Service Package til NOK 299. Deretter må man betale Sembos endringsgebyr på NOK 495 per passasjer, i tillegg til flyselskapets endringsgebyr på NOK 600 per passasjer.

Vedrørende forskjellig pris på Sembos Service Package; dersom passasjerer selv bestiller Service Package ved bestilling av reisen koster den NOK 179. Dersom passasjerer bestiller den i etterkant hos Sembo, så koster den 299.

Norwegian har i det vesentlige uttalt:

Den 30. januar kontaktet klager Norwegian via chat og telefon for å be om navneendring. Klager ble informert om at han måtte henvende seg til reisebyrået hvor han hadde bestilt flybillettene. Formidleren, i dette tilfellet reisebyrået, har fullt eierskap i billettene, det var derfor kun reisebyrået som kunne gjøre endringer.

Det lar seg ikke gjøre å endre billetter i Norwegians portal, dersom billettene er bestilt hos en formidler. Denne informasjonen ligger også under "My travels" på Norwegians nettsider.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda bemerker at 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 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 og klager har ikke krav på refusjon av billettene verken på avtalerettslig, erstatningsrettslig eller annet grunnlag.

Sembo har i sitt svar til klager fremlagt kopi av sine reisevilkår. Her fremkommer det at det er ingen refusjon ved avbestilling av betalte reiser, og at det tilkommer gebyrer ved endring. Det fremkommer videre at det ikke er mulig å avbestille bestilte billetter etter kjøp.

Nemndas flertall, bransjerepresentanten og nemndas leder, forstår at det kan virke formalistisk at det ikke kan foretas refusjon av en flybillett grunnet feilskrevet navn. Imidlertid er reglene som nevnt over, og flertallet kan ikke se at verken Sembo eller Norwegian i dette tilfellet har opptrådt klanderverdig.

Flertallet kan etter dette ikke anbefale at klager gis medhold.

Nemndas mindretall, forbrukerrepresentanten, viser til at en formidler normalt viser til refusjoner og endringer skjer i henhold til flyselskapets billettvilkår. Av disse fremgår en avbestillingsrett innen 24 timer. Det er ikke sannsynliggjort at ikke disse vilkårene

gjaldt også i forholdet mellom klager og Sembo. Vilkår fra Sembo som fratar klager denne muligheten må høyst sannsynlig være i strid med avtl. § 37 og 36/mfl. §22. Forbrukerrepresentanten anbefaler derfor at klager gis medhold i sitt krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda kan ikke anbefale at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Anne Cathrine Haug-Hustad (leder)

Gustav Norman (Forbrukerrådet)

Refka Ayman (Norse Atlantic Airways)