

Afgørelse fra Forbrugerklagenævnet

Forbruger: Forbrugeren

Sag: FRE-19/07130-17

Sagsbehandler: /SCD

Erhvervsdrivende: Den Erhvervsdrivende

Klage: Køb af flybilletter. Spørgsmål om, hvorvidt gebyr for billetændring er urimeligt.

FORBRUGERKLAGENÆVNET

Toldboden 2

8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00

CVR-nr. 37795526

fkn@naevneneshus.dk

www.naevneneshus.dk

Forbrugerklagenævnet har truffet følgende afgørelse:

Forbrugeren kan ikke få medhold i det fremsatte krav.

Nævnets afgørelse uddybes i afsnittet "Nævnets begrundelse for afgørelsen" nedenfor.

På Forbrugerklagenævnets vegne den 19. marts 2020



Joachim Kromann
Formand

Nævnets begrundelse for afgørelsen

Denne sag drejer sig om, hvorvidt et gebyr på 2.200 kr. for ændring af to efternavne på flybilletter er urimeligt.

Forbrugeren købte den 3. december 2018 seks flybilletter Hamburg – Gran Canaria tur/retur for 8.378 kr. hos den erhvervsdrivende med afrejse den 17. februar 2019 og hjemrejse den 24. februar 2019. Dagen før afrejsen kontaktede han selskabet og oplyste, at han ved bestillingen havde indtastet efternavnet "X" på to af de rejsende, men at de pågældendes efternavn rettelig var "Z". Selskabet oplyste, at det i overensstemmelse med aftalevilkårene ville opkræve et gebyr på 550 kr. pr. person hver vej, i alt 2.200 kr., for navneændringerne. Forbrugeren oplyste i forbindelse med sin betaling af gebyret, at han ville indbringe sagen til Forbrugerklagenævnet, når han vendte hjem fra ferie.

Forbrugeren har krævet tilbagebetaling af ændringsgebyret på 2.200 kr., subsidiært 1.400 kr. Han har til støtte herfor anført, at aftalevilkåret om et navneændringsgebyr på 550 kr. pr. person hver vej er urimeligt.

Den erhvervsdrivende har afvist kravet og anført, at gebyret fremgår af aftalebetingelserne, som forbrugeren accepterede i forbindelse med købet af billetterne.

Af den erhvervsdrivendes hjemmeside fremgik følgende vilkår på aftaletidspunktet:

*"Pris for at ændre LowFare, LowFare+ og Premium
Alle flyrejser ekskl. langdistanceflyvninger
Navneændring: 550 DKK
Ændring betales pr. person, hver vej."*

Forbrugeren har oplyst, at han ikke bestrider, at vilkåret fremgik af den erhvervsdrivendes hjemmeside på tidspunktet for aftalens indgåelse, men at han dog ikke var opmærksom herpå.

Den sagkyndige har udtalt blandt andet, at gebyret på 550 kr. pr. person hver vej er sædvanligt i forhold til de gebyrer, der opkræves af andre tilsvarende flyselskaber. Ifølge den sagkyndige fastsætter flyselskabet selv gebyret for ændringer på baggrund af billetændringens omfang. Den sagkyndige har endvidere udtalt, at det afhænger af det enkelte flyselskabs procedurer, hvilke omkostninger og ulemper der er forbundet med billetændringer.

Etablering

Forbrugerklagenævnet behandler klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark (lov om forbrugerklager § 29).

Da den erhvervsdrivende har en filial i Danmark, og filialen er registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, finder nævnet, at selskabet må anses for etableret i Danmark.

Forbrugerklagenævnet har derfor kompetence til at behandle sagen.

Lovvalg

Det følger af Romkonventionens artikel 4, stk. 1, at en aftale i mangel af lovvalgsaftale mellem parterne er undergivet loven i det land, som aftalen har sin nærmeste tilknytning til.

Da forbrugeren har bopæl i Danmark, kvittering for købet af flybilletterne og rejsedokumenterne er affattet på dansk, og flybilletterne er købt på en dansksproget hjemmeside og betalt i danske kroner, er det nævnets vurdering, at aftalen har sin nærmeste tilknytning til Danmark.

Aftalen er derfor underlagt dansk ret.

Aftalevilkåret om navneændringsgebyr

En forbrugeraftale kan ændres eller tilsidesættes helt eller delvis, hvis det vil være urimeligt eller i strid med redelig handlemåde at gøre den gældende (aftalelovens § 36, jf. § 38 c).

Det må efter sagens oplysninger lægges til grund, at forbrugeren bestilte flybilletterne via den erhvervsdrivendes hjemmeside, og at der heraf fremgik et vilkår om et navneændringsgebyr på 550 kr. pr. person hver vej.

Nævnet finder, at det omhandlede byrdefulde vilkår, der ikke har været genstand for individuel behandling mellem parterne, har været fremhævet på en sådan klar og tydelig måde, at det må anses for vedtaget mellem parterne, uanset at forbrugeren på tidspunktet for aftalens indgåelse ikke måtte have været opmærksom herpå.

Nævnet finder endvidere, at der ikke er tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at det opkrævede gebyr er urimeligt. Nævnet har herved lagt vægt på den sagkyndiges udtalelse om, at gebyret er sædvanligt i forhold til de gebyrer, der opkræves af andre tilsvarende flyselskaber (lavprisselskaber), og at det afhænger af det enkelte flyselskabs procedurer, hvilke omkostninger og ulemper der er forbundet med en sådan billetændring.

Forbrugeren kan derfor ikke få medhold i det fremsatte krav.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

Nævnet var under mødet sammensat således:

Joachim Kromann, nævnets formand

Maria Liljeqvist, indstillet af Forbrugerrådet Tænk – 2 stemmer
Bo Dalsgaard, indstillet af Dansk Erhverv
Lars Frolov-Hammer, indstillet af Dansk Industri