

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved "Bid for Upgrade".

Dato

28.06.2019

Saksnummer

2018-03910

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en flybillett med Norwegian 18. mai 2018 for flyvning DY7201 fra Oslo lufthavn (OSL) til Bangkok 15. august 2018. På dette tidspunktet kostet Premium-billetter kroner 6 049, og klager kjøpte LowFare-billett til kroner 2 699.

Den 10. august mottok klager en e-post med spørsmål om han ønsket å oppgradere billetten til Premium-klasse ved å delta i en budrunde. Det var ikke mulig å by mindre enn kroner 2 600, og klager antok derfor at det var mellomlegget mellom betalt billett og totalpris som utgjorde budet. Han flyttet skalaen til høyre til prisen var kroner 3 305, altså et bud på cirka kroner 700 mer enn det som allerede var betalt for billetten. Etter en stund fikk klager en e-post om at budet på kroner 3 305 var akseptert, og at dette ville bli trukket for oppgradering.

Klager sendte en e-post med beskjed om at han ville trekke budet. Dette var i god tid før 36-timersfristen. Klager har ikke fått svar på denne henvendelsen. På bakgrunn av det ovennevnte har klager fremsatt krav om refusjon av oppgraderingen til kroner 3 305.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder reise for én passasjer på flyvning DY7201 fra Oslo til Bangkok 15. august 2018.

"Bid for Upgrade" gir kunden sjansen til å oppgradere til en pris kunden selv bestemmer. Kunden bestemmer selv hvor mye han eller hun er villig til å betale for en oppgradering, og legger inn bud. Norwegian er ikke forpliktet til å akseptere bud. Så snart budet er akseptert er budbeløpet ikke refunderbart, med mindre den planlagte flyvningen blir kansellert og Norwegian ikke er i stand til å sende passasjeren med et annet fly.

Det følger av selskapets vilkår at passasjeren vil få beskjed pr. e-post om budet ble akseptert eller ikke innen 36 timer før avreise.

Det står forklart at ved endring av LowFare-billetter betaler kunden prisforskjell mellom ny og opprinnelig billett, samt endringsgebyr. Budet ble akseptert 10. august, og passasjeren har fått en e-post der beløpet på kroner 3 305 er bekreftet. Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

Nemnda bemerker

Klager mottok tilbud på e-post om å oppgradere billetten fra Oslo til Bangkok til Premium-klasse. Budet kunne gis ved å skyve på en skala som indikerer hvor mye man er villig til å betale. Siden skalaen ikke startet på null, men på cirka det samme som klager hadde betalt for LowFare-billetten, antok klager at startpunktet på skalaen var prisen som allerede var betalt for billetten. Klager har forklart at han ønsket å by cirka kroner 700 for oppgraderingen. Det viste seg at Norwegian oppgraderte billetten for kroner 3 305, mer enn Premium-klasse ville kostet dersom klager kjøpte dette ved bestilling 18. mai 2018.

Nemnda har mottatt flere saker der kunder har misforstått "Bid for Upgrade"-tilbudet fra Norwegian. I vurderingen av denne saken har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, nemndsleder og Forbrukerrådets representanter, mener at Norwegian må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" innebærer det man er villig til å betale ekstra for oppgraderingen i tillegg til det man allerede har betalt for sin billett. Norwegian må sørge for at totalprisen på hele bestillingen kommer klart frem i "rulleskalaen" for pris.

Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og nemnda mener at det da må stilles trengende krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det fremgår tydelig i vilkårene at budet vil bli lagt til kostnaden for billetten.

Klager har opplyst at han forsøkte å trekke budet. Denne henvendelsen har han ikke fått svar på. Nemnda forstår det slik at passasjeren reiste på Premium-klasse, slik at passasjeren har mottatt produktet.

Så lenge Norwegian ikke har svart klager og gitt ham mulighet til å reise på sine "gamle" billetter, mener nemnda at klager ikke skal betale noe mer enn det han opprinnelig var villig til å by for Premium-billetter.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer kroner 2 605 til klager.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian utbetaler til klager refusjon på kroner 2 605.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Joachim Sponheim (SAS)