

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om kostnadsfri reaktivering av flybilletter. Flybillettene ble kansellert som følge av ulovlig distribuert kampanjekode.

### Dato

25.09.2018

### Saksnummer

2018-00796

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

I siste halvdel av februar 2018 mottok klager en kampanjekode som ga gode priser på flyvninger med Norwegian. Han bestilte derfor følgende reiser:

6. august 2018 fra Lisboa til Oslo for én passasjer, 6. august 2018 fra Lisboa til Oslo for to passasjerer, 5. oktober 2018 fra Oslo til Fort Lauderdale for to passasjerer i Premium og 2. januar 2019 fra Oslo til Bangkok for to passasjerer i Premium.

7. mars 2018 mottok klager en e-post fra Norwegian om at flyvningene var kansellert, da kampanjekoden som ble benyttet ikke var tilgjengelig og var distribuert uten Norwegians tillatelse. Klager stiller spørsmål ved om Norwegian på lovlig vis kan kansellere billetter ni dager etter bestilling uten å ta kontakt med kunden. Klager anfører å ha vært i god tro og ikke visst at kampanjekoden var distribuert på ulovlig vis. På bakgrunn av det ovennevnte saksforhold har klager fremsatt krav om kostnadsfri reaktivering av sine flybilletter.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har fått kansellert sin booking. Bookingen ble kansellert av Norwegian etter det ble gjort kjent at en bestillingskode ment for internt bruk var distribuert og brukt ved bestilling. Koden ga passasjerene en fiksert pris i stedet for reell markedspris, og dette resulterte i en rabattert pris som ikke var tilgjengelig for andre. Koden hadde blitt distribuert og benyttet uten Norwegians autorisasjon, og ble derfor ansett som misbrukt. Billettene ble derfor kansellert og refundert i sin helhet etter at misbruket ble oppdaget. Berørte passasjerer ble informert om dette på e-post, som klager selv viser til i fremlagt dokumentasjon.

Bruk av koden var ikke autorisert av Norwegian. Klager må ha vært klar over dette da han ikke mottok koden direkte fra Norwegian eller fra noen som opptrer på vegne av

Norwegian. Norwegian ser alvorlig på forfalskning og gjennomfører nå en etterforskning rundt distribusjonen av denne koden.

I svaret fra Norwegians kundeservice 12. mars 2018 ble klager oppfordret til å oppgi kilden, slik at selskapet kunne spore hvor og hvem koden kom fra. Klager har ikke svart på dette. Norwegian avviser klagers krav om å få reaktivert billettene.

### **Nemnda bemerker**

Klagers booking ble kansellert av Norwegian etter det ble gjort kjent at en bestillingskode ment for internt bruk var distribuert og brukt ved bestilling.

Det er uklart hvordan klager fikk informasjon om kampanjekoden. Nemnda legger til grunn at han ikke fikk informasjon om denne via Norwegians offisielle kanaler. At klager tok kontakt med Norwegians kundeservice for å høre om det var særlige vilkår knyttet til kampanjekoden, og at kundeservice ikke klarte å søke opp koden, bekrefter ytterligere at dette ikke var en legitim bestillingskode. Etter nemndas syn har klager ikke hatt noen berettiget forventning om å kunne benytte rabattkoden. Klager må derfor selv bære risikoen for eventuelt tap han har hatt ved at han likevel valgte å benytte seg av denne.

Norwegian hadde derfor anledning til å kansellere klagers billetter.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)