

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon ved oppgradering av reise.

### Dato

26.10.2018

### Saksnummer

2018-00361

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt reise for én passasjer fra Bangkok (BKK) til Oslo lufthavn (OSL) med DY7202 24. desember 2017. Hans opprinnelige billett kostet kroner 1 799. Klager mottok en e-post med spørsmål om han ønsket å legge inn et bud for oppgradering til Premium. Han anfører at han la inn et bud på kroner 400. I stedet for oppgradering til kroner 400 mottok klager en e-post med beskjed om at han hadde blitt tilkjent oppgraderingen til kroner 2 865. Hans nye totalpris ble derfor kroner 4 664.

På bakgrunn av fremlagt dokumentasjon har klager fremsatt krav om refusjon på kroner 2 865 som følge av feilbelastning.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian kan ikke se at klager har fremlagt dokumentasjon som bekrefter hans påstand om at han la inn bud på kroner 400 for oppgradering.

Selskapet ønsker å presisere viktigheten av at Norwegians kunder selv er ansvarlige for å legge inn korrekt reiserute, tidspunkt og betalingsinformasjon. Ved bestilling krysser kundene av for at de har lest og godkjent Norwegians regler og vilkår, samt at man bekrefter at alle opplysninger, inkludert totalpris, er godtatt. Under hele bestillingsprosessen vises valgt reise med dato, priser og lignende på høyre side. Norwegian har forståelse for at det kan oppstå feil ved bestillingen, og derfor har selskapet valgt å gi kunden en siste mulighet til å sjekke opplysninger og totalpris før kjøpet gjennomfører.

Selskapet viser til fremlagt dokumentasjon hvor det fremgår at klager selv har lagt inn et bud på kroner 2 865, samt at det ikke var mulig å legge inn et bud på kroner 400. Det kan derfor utelukkes at klager la inn et bud på kroner 400, da dette ikke var mulig. En feil i Norwegians systemer har derfor ikke forårsaket at klagers bud ble på kroner 2 865. "Bid

for Upgrade" er heller ikke refunderbart. Norwegian avviser på dette grunnlag klagers krav.

### **Nemnda bemerker**

Klagers opprinnelige billett fra Bangkok til Oslo kostet opprinnelig kroner 1 799. Han fikk en e-post fra Norwegian med spørsmål om han ville oppgradere billetten, og ble oppfordret til å legge inn et bud på dette.

Klager hevder at han la inn et bud på kroner 400. Skjermen viste en totalpris på kroner 2 865. Klager oppfattet at dette var totalprisen for hele billetten, som inkluderte et tillegg for mat og koffertyl.

Norwegian bestrider dette, og anfører at klager har lagt inn et bud på oppgradering på kroner 2 865. Totalt er klager blitt fakturert med kroner 4 664 for flyreisen.

Norwegian har fremhevet følgende i sitt tilsva:

"Når man bestiller på vår nettside, krysser man av for at man har lest og godkjent Norwegians regler og vilkår samtidig bekrefter man alle opplysninger inkludert totalpris. Under hele bestillingsprosessen vises valgt reise med dato, priser etc. på høyre siden. Vi forstår at det kan oppstå feil ved bestillinger, og derfor har vi valgt at man får en siste mulighet til å sjekke opplysningene samt totalpris i bookingen før man bekrefter kjøpet".

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndsleder, kan ikke se at Norwegian har fremlagt et eksempel på hvordan totalbeløpet på bestillingen fremkommer ved et såkalt "bid for upgrade". Det som derimot er fremlagt - oppsummeringen av budet - viser etter flertallets syn det motsatte. Her oppsummeres budet på strekningen Bangkok - Oslo til kroner 2 865. Klager oppfattet at dette var totalprisen for billetten. At opprinnelig billettpris skal komme i tillegg, fremgår ikke.

Flertallet mener at Norwegian her må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" betyr 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, og det er Norwegian som må dokumentere dette. Slik dokumentasjon foreligger ikke her. Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og flertallet mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Mindretallet, flyselskapenes representanter, mener at det kommer tydelig nok frem i de e-poster som er sendt kunden at det er selve budet man betaler for.

Nemnda mener derfor at Norwegian må bære klagers ekstraavgifter som følge av misforståelsen.

**Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers opprinnelige billettpris på kroner 1 799.

**Nemndas representanter**

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Wenche Skeisvoll (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)