

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye billetter som måtte kjøpes i siste liten. Nektet innsjekking som følge av at kravene for ungdomsbillett ikke var oppfylt.

### Dato

16.09.2020

### Saksnummer

2019-05020

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medpassasjer hadde bestilt en tur-returreise mellom Stavanger og Dubai via Oslo, med avreise fra Stavanger den 17. november 2019 og hjemreise fra Dubai den 22. november 2019. Klager anfører at da de forsøkte å sjekke inn via innsjekkingsautomaten på flyplassen på avreisedagen, fikk de beskjed om at de måtte henvende seg i innsjekkingsskranken for manuell innsjekking. I denne skranken fikk klager og medpassasjeren beskjed om at de hadde bestilt ungdomsbilletter, og siden de begge var over 30 år, oppfylte de ikke kravene for de rabatterte billettene. De ble derfor nektet innsjekking og fikk beskjed om at de måtte kjøpe nye billetter.

Klager stiller seg undrende til at de aldri ble informert om at de bestilte ungdomsbilletter ved kjøp av billettene på nettet. Klager anfører at de la inn fødselsdatoen på begge reisende ved bestilling.

Klager krever refusjon av 17 706 kroner som de måtte legge ut for å kjøpe nye billetter samme dag.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Passasjerene krever refusjon av billetten og anfører at de kjøpte ungdomsbilletter ved en feiltakelse.

Det bemerkes at rabattkoden «UNDER26» gjelder for reisende på mellom 2 og 25 år. Eventuelle endringer av billettbestillingen er underlagt Norwegians standardvilkår.

I dette tilfellet hadde passasjerene en LowFare-billett, som kan kanselleres opptil fire timer etter bestilling. Etter dette er ikke billetten refunderbar. Det vises til Norwegians prisvilkår, som er tilgjengelige på Norwegians nettsider.

Basert på dette kan ikke klagers krav imøtekommes i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker**

Nemnda kan ikke se at Under26 fremgår av noen av bestillingsbekreftelsene. Dette er ikke kommentert av Norwegian, og det er heller ikke fremlagt bevis som viser at rabattkoden faktisk er benyttet. Nemnda mener derfor at klager ikke hadde noen mulighet til å oppdage en eventuell feil ved bestillingen.

Nemnda mener derfor at Norwegian må refundere klagers utgifter til nye billetter med kroner 17 706.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda – fly anbefaler at Norwegian dekker klagers utgifter på kroner 17 706.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Gøran Jenssen (Widerøe)