

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av nye flybilletter grunnet nektet ombordstigning.

### Dato

25.09.2018

### Saksnummer

2018-00391

### Tjenesteytere

Norwegian

### Klager har i det vesentlige anført

Klager og en medreisende ble nektet ombordstigning på Norwegians flygning DY548 fra Oslo (OSL) til Stavanger (SVG) 2. januar 2018 for bruk av kampanjekoden "UNDER26" ved bestilling av reise der fire av seks passasjerer var under 26 år. Klager antok at billettbestillingsprogramvaren ville forstå at kampanjekoden kun skulle gjelde for de reisende som var under 26 år da alle reisende hadde registrert fødselsdato i brukerprofil hos Norwegian.

Klager måtte betale for tre nye billetter på flygningen, og krever denne kostnaden til kroner 8 283 refundert av Norwegian

Klager foreslo å betale mellomlegget mellom lavprisbilletten og billetter bestilt med kampanjekoden, men ble avvist. Klager følte seg presset til å kjøpe to nye billetter til fullpris.

Klager ble ikke stoppet ved ombordstigning på øvrige flygninger på bestillingen, selv om disse også ble bestilt med kampanjekoden "UNDER26".

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har benyttet kampanjekode for unge "UNDER26" for hele bestillingen, inkludert reisende over 26 år. Kampanjekoder må brukes i egen booking for gjeldende passasjerer, selv når det skal bookes billetter for samme flygning.

Passasjerer er selv ansvarlig for å bestille riktig billetttype, og må krysse av for at all oppgitt informasjon er korrekt ved bestilling, samt at man har lest og akseptert Norwegians vilkår. Norwegian avviser på ovennevnte grunnlag klagers krav om refusjon.

### Nemnda bemerker

Klager ble nektet ombordstigning med sine opprinnelige flybilletter, da tre av billettene var bestilt på feil rabattkode. Klager måtte kjøpe tre nye fullprisbilletter for å komme med flyet.

Klager har opplyst at de bestilte billetter til hele familien via profilen til klager. De benyttet koden Under26, og tok det for gitt at systemet kun ville registrere passasjerene under 26 år, da alle fødselsdatoene ligger inne på profilen.

Nemnda kan forstå klagers antakelse. Det er vanskelig å forstå hvorfor feilen først ble avdekket i gaten, og ikke allerede ved billettbestillingen.

Norwegian har i sitt tilsvaret opplyst:

"Kampanjekoder må brukes i egen booking for gjeldende passasjerer. Dersom det skal bookes billetter for samme flyvning for andre passasjerer må dette gjøres i egen booking.

For å forhindre at det gjøres feil, har vi lagt inn et steg i prosessen hvor man manuelt må krysse av for at all informasjon er korrekt, samt at man har lest og aksepterer våre vilkår. Passasjerer har også ansvar for å påse at man bestiller riktig billetttype".

For nemnda er dette lite informativt. Nemnda kan ikke vurdere hvor tydelig informasjonen om selve bruken av rabattkoden er, da Norwegian ikke har dokumentert dette nærmere. Graden av klagers egen uoppmerksomhet ved bestillingen er derfor ikke belyst.

Nemnda mener videre at Norwegians krav om at klager måtte kjøpe helt nye fullprisbilletter virker lite rimelig i den oppståtte situasjonen. Klagerne benyttet en rabattkode det ikke var grunnlag for, og de fikk dermed billigere billetter enn de hadde krav på. Nemnda mener at den naturlige løsningen da må være at klagerne dekker mellomlegget mellom alminnelig Lowfare-billetter og billigbillettene.

## **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler at Norwegian refunderer klagers utgifter til nye billetter på kroner 8 232, fratrukket mellomlegget til Lowfare-billetter som klager skal dekke.

## **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

