

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av mellomlegg mellom lavere og høyere pris på billetter. Mulige tekniske problemer med bestilling på nett.

### Dato

25.09.2019

### Saksnummer

2019-00120

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

I september 2018 skulle klager bestille en reise fra Malaga til Bergen for to voksne, ett barn og ett spedbarn. Reisen skulle finne sted i juli/august 2019.

Etter at klager hadde valgt seter, var summen kroner 4 000 - 5 000 for alle fire. Klager trykket videre til betaling, og bestillingen feilet på dette stadiet. Det ble gitt informasjon om at noen andre hadde valgt setene. Klager gjorde den samme prosessen igjen og valgte andre seter, men fikk igjen samme feilmelding. Etter hvert begynte prisene å stige. De kostet mellom 5 000 og 8 000 kroner på dette tidspunktet. Samme feilmelding kom opp igjen, og til slutt var prisene kroner 14 000 til 15 000. Klager valgte på dette tidspunktet de samme setene som i tidligere forsøk, og de var dermed ikke bestilt av andre.

Klager ringte til Norwegian, og han fikk beskjed om at det hadde skjedd en feil i systemet som gjorde at billettene var så billige. Da klager spurte om dette med setereservasjon, men dette ville ikke selskapet svare på. Den 18. september sendte klager inn en klage til selskapet der han forklarte situasjonen. Det eneste svaret reisefølget fikk var at de kunne få refusjon av billettene. Dette svaret mottok de 2. november.

Klager har anført at de ønsker billetter, men at Norwegian har hatt en feil i sitt system som stoppet kundene fra å kjøpe billetter til anvist pris. Klager har på ovennevnte bakgrunn fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom prisene som ble annonsert og prisen klager faktisk betalte.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager skulle bestille billetter fra Bergen til Malaga for kroner 4 000 - 5 000 på Norwegians hjemmesider. Da klager gikk videre til betaling fikk han beskjed om at setene

var opptatt. Etter hvert steg prisene, og prisene for billettene steg til slutt til kroner 14 000 - 15 000. Klager hevder at han valgte de samme setene som på første forsøk og fikk betalt, og han har fremsatt krav om refusjon av mellomlegget mellom prisen på den avviste bestillingen og de nye billettene han bestilte,

Ved bestilling av billetter hos Norwegian vil man alltid bli tilbudt den rimeligste prisen der og da. Prisnivået påvirkes av ledig kapasitet ved bestilling, og prisen vil variere basert på antall passasjerer i bookingen.

Norwegian har flere prisklasser tilgjengelig for salg, men det er begrenset antall i de forskjellige klassene, som også varierer på selskapets forskjellige avganger. Dersom det er utsolgt i én prisklasse, vil neste bli tilgjengelig. Dette kan passasjerer i blant oppleve midt i en bestilling da det er mange som bestiller billetter på Norwegians hjemmeside, og det er stor bevegelse i selskapets bookingsystem.

Ved bestilling hos Norwegian godtar kunden selskapets vilkår. Her gis det detaljerte bestemmelser om priser. På tidspunktet klager forsøkte å bestille de rimeligere billettene ble han avvist som følge av manglende tilgjengelighet. Når prisene steg valgte klager likevel å gjennomføre kjøpet av billettene og aksepterte derfor prisen på dette tidspunktet. Dette var den rimeligste prisen for tidspunktet for bestilling, og Norwegian har på dette grunnlag avvist klagers krav om refusjon.

### **Nemnda bemerker**

Det fremgår av Norwegians vilkår at gyldige priser er de prisene som gjaldt på tidspunktet da bestillingen ble gjort. Det fremgår videre av vilkårene at det ikke er noen garanti for at det finnes tilgjengelige billige billetter.

Selv om klager forsøkte å bestille billige billetter, gikk ikke bestillingen gjennom. Klager valgte deretter å kjøpe billetter til tross for at de hadde steget i pris. Etter nemndas syn er det ikke grunnlag for klagers krav.

### **Vedtak**

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Wenche Skeisvoll (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)