

# Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

## Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til oppgradering av billett på auksjon hos Norwegian, Bid for Upgrade.

### Dato

14.01.2021

### Saksnummer

2020-01898

### Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

### Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise fra Los Angeles til Oslo via London Gatwick den 3. juni 2019. Pris kroner 3 366. Klager fikk tilbud om å oppgradere billetten til å sitte i Premium-kabinen på strekningen mellom Los Angeles og London. Premium innebar bedre sete og benplass, gratis treretters måltid og drikke ombord, USB-lader og strømuttak, 2 kolli innsjekket bagasje og 10 kg håndbagasje.

Klager ønsket å legge inn et bud på kroner 3 685, og han oppfattet det slik at budet han la inn var en ny totalpris for reisen. Det viste seg imidlertid at dette beløpet kom i tillegg til allerede betalt beløp på kroner 3 366.

Hjemreise Los Angeles-London-Oslo 3. juni 2019:

- a) Opprinnelig pris hjemreise: kr 3 366,-
  - b) Bud avgitt på Los Angeles-London (faktisk avgitt, ikke intendert) kr 3 685,-
  - c) Totalt betalt for hjemreise LA-London-Oslo: kr 7 051,-
- Refusjonskrav: kr 3 385,-

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Når man legger inn en bud på "Bid for Upgrade" aksepterer man samtidig Norwegians regler og vilkår hvor det kommer frem at budet som gis av kunden legges til kostnaden for billetten. Videre kommer det frem at det ikke er mulig å angre på et bud som er lagt inn.

Flight DI7096 fra Los Angeles til London Gatwick den 3. juni 2019 gikk etter ruteplanen, og da klager befant seg ombord på flyvningen er det ikke mulighet for refusjon.

Norwegian kan ikke imøtekomme klagers krav.

## Nemnda bemerkar

Klager mottok tilbud på e-post om å oppgradere billetten fra Los Angeles til Oslo til Premium-klasse. Budet kunne gis ved å skyve på en skala som indikerer hvor mye man er villig til å betale. Siden skalaen ikke startet på null, men på cirka det samme som klager hadde betalt for LowFare-billetten, antok klager at startpunktet på skalaen var prisen som allerede var betalt for billetten.

Klager har forklart at han ønsket å by cirka kroner 300-400 kroner for oppgraderingen. Det viste seg at Norwegian oppgraderte billetten for kroner 3 685 kroner.

Nemnda har mottatt flere saker der kunder har misforstått "Bid for Upgrade"-tilbudet fra Norwegian.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, mener at Norwegian må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det burde ha kommet uttrykkelig frem at "budet" innebærer 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 i "rulleskalaen" for pris. Det er Norwegian som aktivt har oppsøkt klager med tilbudet om oppgradering, og nemnda mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Mindretallet, bransjerepresentantene, mener klager burde ha forstått at budet gjaldt per person og kom i tillegg til den opprinnelige prisen. I e-posten Norwegian har sendt ut i forbindelse med at budet er mottatt, og som klager mottok den 29. mai, fremgår det tydelig at budet er pålydende kr. 3685,- og at klager enten kan endre eller trekke budet inntil 36 timer før avreise. Dersom klager skulle angre seg, eller av andre grunner ikke lenger ønsker oppgraderingen, mener mindretallet at han har hatt god nok tid til å trekke budet før avreise. Klager valgte å ikke gjøre dette, og reiste strekningen i den oppgraderte klassen. Mindretallet mener derfor klager ikke har rett til å få tilbake mellomlegget.

Klager mente å by 319 kroner. Ettersom klager faktisk reiste på Premium-klasse mener nemnda at klager må betale 319 kroner for oppgraderingen.

Nemnda anbefaler derfor at Norwegian refunderer 3366 kroner, som er forskjellen på faktisk betalt oppgradering på 3685 kroner og det klager mente å by som var 319 kroner.

Vedtaket er fattet med den dissens som er fattet over.

## Vedtak

Transportklagenemnden Fly- anbefaler at Norwegian utbetaler 3366 kroner til klager.

### **Nemndas representanter**

Lene F. Johnsen (leder)

Joachim Sponheim (SAS)

Camilla Dragvoll (Norges FagAkademi)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)