

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon ved "Bid for Upgrade".

Dato

19.12.2019

Saksnummer

2019-02439

Tjenesteytere

Norwegian Air Shuttle

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt billetter for tre passasjerer fra Miami (MIA) via London - Gatwick (LGW) til Bergen (BGO) med Norwegians flyvninger DI7044 og DY1315 26. april 2019. Klager fikk melding fra Norwegian med spørsmål om hun ønsket å oppgradere reisen til Premium. Klager ønsket å legge inn bud på kroner 500 pr. person og gjorde dette. Hun var helt sikker på at prisen hun allerede hadde betalt, samt kroner 500 pr. person, utgjorde totalprisen.

Norwegian kansellerte imidlertid den opprinnelige billetten og trakk umiddelbart prisen for billetten en gang til, i tillegg til kroner 1 500. Klagers billetter kom derfor på kroner 20 283 i stedet for opprinnelige kroner 9 873. Klager forsøkte å kansellere oppgraderingen innen 36 timer, men dette fungerte ikke. Senere forsøkte klager å sjekke hva det ville ha kostet å kjøpe Premium-billetter utenfor oppgraderingssystemet, og dette ville ha vært billigere enn løsningen klager ble gitt.

Klager har anført at Norwegians budsystem må anses som lureri og har fremsatt krav om refusjon av billettene, eller refusjon av oppgraderingen til kroner 10 410.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen gjelder oppgradering gjennom tjenesten "Bid for Upgrade" på flyvning DI7033 fra Miami til London - Gatwick. 22. april 2019 mottok Norwegian et bud fra klager pålydende kroner 3 470 pr. passasjer, totalt kroner 10 410, gjennom "Bid for Upgrade". Norwegian sendte deretter en e-post til klager som bekreftet at budet var mottatt. Klager ble i samme e-post gitt anledning til å endre eller slette budet, og videre ble det informert om at klagers kredittkort ville bli belastet dersom budet ble akseptert.

Norwegian aksepterte budet 23. april 2019. Klagers kredittkort ble da belastet med kroner 10 410. Klager benyttet seg av Premium-billettene og ankom London 16 minutter

før planlagt ankomsttid. 5. mai kontaktet klager Norwegian pr. telefon med ønske om å få refundert prisen for oppgraderingen. Anmodningen ble avslått i Norwegians e-post til klager 27. mai. Til Transportklagenemnda har klager forklart at de reisendes intensjon var å by kroner 500 pr. passasjer for oppgraderingen, og at de ikke forstod at prisen kom i tillegg til kostnaden for billettene som allerede var kjøpt. Videre har klager forklart at de prøvde å slette budet, men at dette ikke gikk.

Som utgangspunkt er en billett kun refunderbar dersom selskapet ikke klarer å frakte passasjerer dit han/hun skal, eller flyvningen blir kansellert. Vilklårene for refusjon av kostnaden ved Premium-oppgradering fremgår av punkt 10 i Norwegians vilkår:

"Så snart budet er akseptert, kan du ikke kreve refusjon eller avbestille billetten, med mindre:

- din planlagte flyvning ble kansellert, og Norwegian Air Shuttle ASA ikke er i stand til å gi deg Premium-sete på et annet fly, eller
- din planlagte flyvning ble kansellert, og Norwegian Air Shuttle ASA ikke er i stand til å sende deg med et annet fly".

Ettersom flyvningen gikk som planlagt, har ikke klager krav på refusjon på grunnlag av Norwegians avtalevilkår.

Stegene i budgivningsprosessen er illustrert i fremlagt dokumentasjon. Før et bud kan sendes inn, må budgiver bekrefte budets størrelse tre ganger. Etter Norwegians oppfatning er det ingenting i det skriftlige materialet som budgiver introduseres for, som gir grunn til å tro at prisen på grunnbilletten vil komme til fradrag i budet som gis. Før et bud sendes inn, må passasjerene bekrefte at vilklårene er lest. Der fremgår det under punkt 4 at "[b]udet vil bli lagt til kostnaden for billetten din". Det fremgår videre at "du ikke lenger [har] muligheten til å annullere eller endre [budet]" etter at budet er akseptert.

Når det gjelder klagers anførsel om at de forsøkte å kansellere budet, har Norwegian bemerket at de først kontaktet Norwegian 5. mai, ni dager etter flyvningen. Fristen for å kansellere et bud går som nevnt ut idet budet aksepteres, alternativt når det er 36 timer igjen til avgang.

Norwegian har på ovennevnte grunnlag avvist klagers krav.

Nemnda bemerker

Klager mottok en e-post om å oppgradere billetten fra Miami til London til Premium-klasse. Klager forsøkte å legge inn et bud til kroner 500 pr. person og trodde at det var dette hun gjorde da hun la inn budet. Da budet ble akseptert, ble hun imidlertid informert om at budet hadde kostet henne kroner 3 470 pr. person. Nemnda forstår det slik at klager har trodd at hun la inn et bud på flybillettens totalpris, inkludert det som allerede var betalt, ikke kun for budet.

Nemnda har mottatt flere saker der kunder har misforstått "Bid for Upgrade"-tilbudet fra Norwegian. Nemnda har i disse sakene fastslått at Norwegian må bære risikoen for at slike misforståelser kan oppstå. Det er Norwegian som aktivt oppsøker passasjerene med tilbudet om oppgradering, og nemnda mener at det da må stilles strenge krav til god informasjon om hva tilbudet innebærer.

Klager har opplyst at hun forgjeves forsøkte å trekke budet etter at det ble innvilget. Klager har imidlertid ikke dokumentert at hun faktisk henvendte seg til Norwegian for å få budet trukket. Hun har verken vist til telefonsamtaler eller skriftlig korrespondanse som tilsier at hun kontaktet flyselskapet før reisen fant sted. Nemnda forstår det slik at hun reiste på Premium-klasse og har mottatt produktet. Først ni dager etter flyreisen klagde hun til Norwegian. Nemnda kan ikke se at klager i dette tilfellet har sannsynliggjort at hun misforsto tilbudet. Nemnda mener derfor at klager ikke har krav på refusjon.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Helen Andenæs Sekulic (leder)

Maite de Geus-Cossard (Forbruker Europa)

Thomas Iversen (Forbrukerrådet)

Joachim Sponheim (SAS)

Gøran Jenssen (Widerøe)