

Vedtak i Transportklagenemnda - Fly

Sammendrag

Krav om refusjon av prisdifferanse mellom kjøpte billetter og annonsert kampanjepris.

Dato

12.10.2017

Saksnummer

2016-01193

Tjenesteytere

Norwegian

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte tur/retur billetter fra Oslo lufthavn (OSL) til Bergen (BGO) for tre passasjerer til kroner 4 394.

I ettertid oppdaget klager at Norwegian tilbyr ungdomspris hvis man benytter en rabattkode ved bestilling. Denne informasjonen er å finne helt nederst på Norwegians startside. Klager hevder at Norwegian kan ikke forvente at kundegruppen skal finne frem til opplysningen om rabattkode når opplysningen ikke fremgår på bestillingssiden for reisen. Der fremgår kun alternativene "spedbarn", "barn 2-11 år" og "voksen". Dette resulterte i at klager bestilte totalt seks "voksen Low-Fare"-billetter for et reisefølge i aldersgruppen 16 - 25 år.

Klager krever derfor at Norwegian refunderer prisdifferansen mellom de kjøpte billettene til kroner 4 394, og prisen for de samme billettene til ungdomspris.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det kommer frem i klagen at det ble bestilt tre billetter for reise fra Oslo til Bergen i referansene 587ADS & 6ALMNZ. Det ble bestilt ordinære lavprismilletter i tilgjengelig prisklasse. Klager er misfornøyd med at disse billettene ikke var tilgjengelig til annonsert "ungdomspris" til kroner 399.

Slik det fremgår i annonsen for ungdomsbillett-kampanjen, må en kampanjekode benyttes. Norwegian viser til vedlagt dokumentasjon på bestillingsprosessen. Dette kommer tydelig frem, og klager burde lest nøyer gjennom annonsen før eventuell bestilling. Kampanjekoden legges til i bestillingsprosessen, og i god tid før betaling.

På samme måte som når en bestiller ordinært billett, er det betalers eget ansvar at all informasjon i bestillingen er korrekt. Ved betaling av billettene bekrefter man at

informasjon er korrekt, at vilkårene er lest og man godkjenner billettprisen. Etter fullført bestilling er ikke lavprisbillettene refunderbare.

På bakgrunn av overnevnte aviser Norwegian klagers krav om refusjon av prisdifferansen.

Nemnda bemerker

Klager ønsker refundert mellomlegget for voksenbilletter og ungdomsbilletter, da hun ikke oppdaget at det fantes egne priser for ungdom før på et senere tidspunkt.

Nemnda er enig i at det ville være fordelaktig om det ble opplyst om kampanjeprisene for ungdom på selve bestillingssiden for reisen. Nemnda kan imidlertid ikke se at det er grunnlag for å pålegge Norwegian å betale erstatning til klager, da informasjonen tross alt er tilgjengelig på Norwegians nettside.

Lavprisbilletter er ikke refunderbare når det er gått mer enn fire timer etter bestilling. Nemnda kan ikke se at Norwegian er erstatningsansvarlig i dette tilfellet.

Vedtak

Transportklagenemnda - fly anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

- Helen Andenæs Sekulic (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Thomas Iversen (Forbrukerrådet)
- Anne-Kathrine Sand (SAS)
- Gøran Jenssen (Widerøe)